ПРОГРАММА
обучающего мероприятия
«Крымское гостеприимство – сервис, который запоминается»
(ОТЕЛИ И САНАТОРИИ)

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

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: сотрудники фронт-офисов: администраторы и сотрудники службы приема и размещения, менеджеры по продажам, операторы колл-центров и др.

Участие - бесплатное.

Количество мест ограничено.

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

Регистрация по ссылке:
https://forms.yandex.ru/u/69b10f7e4936390dfa395bc9/

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** Ольга Бекасова 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	11:00-12:20	• Человекоцентричный подход к гостю и сотрудникам • Эмпатия как важное качество для работы с людьми • Персонализированный подход к гостю

		персонализированной среды, где гость чувствует глубокую заботу, безопасность и предвосхищение его желаний. • **Ключевой ресурс** – 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 • **Нетворкинг с участниками**: Применение человекоцентричного подхода в организациях участников		• Открытое мышление
2	**Кофе-брейк**		12:20 - 12:50	Участники могут пообщаться с коллегами в неформальной обстановке и насладиться легкими закусками, чаем и кофе
3	**«Интенсив перед высоким сезоном: – сервис, который запоминается»** Екатерина Боровских ABR Hospitality	• **Стандарты сервиса:** как мотивировать персонал в высокий сезон? • **Путь гостя (Customer JourneyMap):** изучение критических точек взаимодействия команд с гостем, влияющих на впечатления и повторные продажи. • **Гость в центре сцены:** как сервис влияет на экономику; бизнес-процессы в СПиР и ключевые зоны потерь эффективности • **Лучшие практики – как топовые отели создают wow-эффект**: контрольные точки идеальной работы службы приёма и размещения, разбор реальных кейсов ведущих отелей • **Тайный гость:** что это такое, как проводить аудит качества сервиса и какую периодичность считать оптимальной.	12:50 - 14:50	• 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