****

**ПРОЕКТ**

**ПРОГРАММА ВЫСТАВКИ**

**«HoReCa. Индустрия гостеприимства. Cleaning. Индустрия чистоты. Пивная индустрия»**

**27-29 марта 2014 г.**

г. Челябинск, Свердловский пр.51а, ВЦ «Мегаполис»

|  |
| --- |
| **27 марта (четверг)** |
| **10:00** | Начало работы выставки |
| **10:00-12:00** Конференц-зал №2 (2-й этаж) | **Мастер-класс:** Управление продажами в ресторане* Привлечение гостей
* Повышение среднего чека

**Спикер:** Алексеев МаксимТренер - консультант направления РЕСТОРАН компании **Restteam**. В ресторанном бизнесе с 1995 года. Прошел путь от рядового сотрудника до директора департамента по найму и развитию персонала крупнейшей российской ресторанной компании, включающий в себя: работу в Восточной Европе (Будапешт, Прага, Братислава), координацию открытия новых ресторанов (8 ресторанов), кураторство учебных программ в Учебном Центре. Работая в должности Генерального Управляющего в г. Будапешт (Венгрия) за 4 месяца вывел из кризиса убыточный ресторан.Разрабатывал программы в области Управления Персоналом Ресторана для менеджеров, директоров ресторанов, генеральных управляющих. По этим программам прошли обучение более 4000 сотрудников ресторанов. Персонально участвовал в подготовке более чем 1500 сотрудников ресторанов.Окончил международные курсы управляющих Restaurants Managements Essentials Workshop (Carlson Restaurant World Wide - США) и General Manager Essentials Workshop (Carlson Restaurant World Wide - США). Был руководителем пула международных команд открытия ресторанов компании Carlson Restaurant World Wide.Принимал участие в консалтинговых проектах по открытию предприятий общественного питания, кризисному управлению, созданию сетевых брендов и т.п. Последние 5 лет Максим управлял сетью трактиров «Старый Амбар» (Татарстан). За время его работы сеть выросла с 3 до 18 ресторанов успешных ресторанов.**Организатор:** RESTTEAM и ООО «Первое выставочное объединение»**Вход платный:** 500 руб. (по предварительной регистрации) |
| **12:30** Сцена | **Торжественное открытие выставки** |
| **13:00-13:20** Выставочный зал | **Осмотр официальными лицами** |
| **13:00-15:00** Конференц-зал №2 (2-й этаж) | **Мастер-класс:** Мотивация: как зажечь персонал* Легко ли найти хорошего сотрудника
* Рынок труда сегодня
* Ценностно-ориентированный подход
* Что мотивирует сотрудника
* 5 инструментов мотивации в ресторане и отеле

**Организатор:** RESTTEAM и ООО «Первое выставочное объединение»**Вход платный:** 500 руб. (по предварительной регистрации) |
| **10:00-12:00** Конференц-зал №1 (1-й этаж) | «**Деловая встреча» отельеров Челябинска с основателем КЛУБА ХАУСКИПЕРОВ (УКРАИНА) Тарасом Дударем по вопросам чистоты и гигиены в гостиничной отрасли****Организатор:** Учебный центр «Тараса Дударя» и ООО «Первое выставочное объединение»**Центр Тараса Дударя** специализируется на организации и проведении практических семинаров по различным аспектам клининговой деятельности. Кроме этого, **Центр Тараса Дударя** предлагает следующие виды услуг:* Консультации перед принятием решения о вхождении в клининговый бизнес
* Помощь при открытии клининговых компаний
* Помощь в подборе инвентаря и оборудования
* Разработка бизнес-планов, технологических карт и другой документации
* Консалтинговая поддержка существующих клининговых компаний
* Анализ рынка
* Открытие клининговой компании «с нуля»
* Помощь в организации и проведении рекламных компаний, семинаров, презентаций, мастер-классов, PR-акций
* Поиск партнеров, как внутри Украины так и на международной арене
* Индивидуальное и групповое обучение и подготовка специалистов разных отраслей, связаных с наведением и поддержанием чистоты.

**Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **15:00-17:00** Демо-зона, 1-й этаж | **Конкурс «**[**Мастер Чистоты**](http://pvo74.ru/page/master-chistoty/)**»****Организатор:** Челябинский Альянс клининговых компаний**Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **18:00** | Окончание работы выставки |
| **28 марта (пятница)** |
| **10:00** | **Начало работы выставки** |
| **10:00-11:30** Конференц-зал №2 (2-й этаж) | **Мастер-класс**: **«Конфликт в гостинице»** * Почему происходят конфликты, как развиваются, какие инструменты можно использовать для решения конфликтных ситуаций в гостинице
* Права гостя – как работать в ситуациях, когда гостиница не удовлетворила ожиданий гостя. Действия и поведение сотрудников, конструктивное общение, лестница компенсаторов.
* Права гостиницы – как отстоять права гостиницы и призвать гостя к порядку. Всегда ли гость прав? Нанесение ущерба, неадекватное поведение гостей, экстренные ситуации.
* Работа с жалобами и отзывами гостей.

**Спикер:** Ольга Якубенко (г. Санкт-Петербург)***с 1995 года по настоящее время: специалист, менеджер, топ-менеджер гостиниц:***Невский Палас Отель (5 звезд, г.Санкт-Петербург), Гранд Отель Европа (5 звезд, г.Санкт-Петербург), Пулковская (4 звезды, г.Санкт-Петербург), Амбассадор (4 звезды, г.Санкт-Петербург), Гранд Отель Поляна (5 звезд, г.Сочи), ***с 2005 года по настоящее время: бизнес тренер в гостиничном бизнесе*****Реализованные проекты:*****Тренинги в отелях:*****Санкт-Петербург:** Пулковская, Астория, Гранд Отель Эмеральд, НашОтель, Амбассадор, Традиция, Репино Бутик Отель, Россия и др.**Ламака, Кипр**: Мediterraninan **Минск:** «Минск», «Президент Отель»**Другие города**: Отель Гранд Палас (Калининград), Гранд Отель Поляна (Сочи), «Югорская Долина» (Ханты-Мансийск) и другие отели России и зарубежья***Созданны стандарты работы для отелей:***Амбассадор (г.Санкт-Петербург), Звезда Петергофа (г.Петергоф), Традиция (г.Санкт-Петербург), Волга (г.Саратов), Олимпия (г.Саратов), Саратов (г.Саратов), Гранд Отель Поляна (г.Сочи).**Организатор:** ООО «Первое выставочное объединение»**Вход платный:** 500 руб. (по предварительной регистрации) |
| **13:00-14:30** Конференц-зал №2 (2-й этаж) | **Мастер-класс:** «**Управление персоналом, мотивация»*** Откуда берутся руководители или как развивать свой персонал. Навыки исполнителей и навыки руководителей.
* Основные ресурсы менеджера. Вопросы распределения ресурсов и делегирования. Принятие управленческих решений.
* Разные роли разных сотрудников в гостинице. Возможные схемы мотивации сотрудников разных позиций. Карта сотрудника как план развития и мотивации.
* Сложные ситуации в работе с персоналом. Воровство. Рабочие конфликты.

**Спикер:** Ольга Якубенко (г. Санкт-Петербург)**Организатор:** ООО «Первое выставочное объединение»**Вход платный:** 500 руб. (по предварительной регистрации) |
| **15:00-16:30** Конференц-зал №2 (2-й этаж) | **Мастер-класс:  «VIP – обслуживание»*** Принципы создания VIP-политики гостиницы. Особые категории гостей – кого относить, какие цели ставить, какие статусы выделять.
* Обслуживание особых гостей – работа по стандарту или индивидуальный подход? Кто работает с VIP-гостями. Функционал менеджера по работе с гостями.
* Детская политика. Иностранные гости. Гости с ограниченными возможностями здоровья.
* Варианты работы с особыми гостями в случае отсутствия отдельной штатной единицы.

**Спикер:** Ольга Якубенко (г. Санкт-Петербург)**Организатор:** ООО «Первое выставочное объединение»**Вход платный:** 500 руб. (по предварительной регистрации) |
| **10:30-13:30** Конференц-зал №1 (1-й этаж) | **Семинар:** **«Причины образования неприятных запахов и эффективные методы борьбы с ними»*** Источники неприятного запаха
* Способы устранения неприятных запахов

**Спикер:** Тарас Дударь**Организатор:** **Учебный Центр Тараса Дударя (Киев)****Вход платный:** стоимость уточняется (по предварительной регистрации) |
| **13:45-14:15** Демо-зона, 1-й этаж | **Мастер-класс:** Чистка мягкой мебели**Спикер:** Тарас Дударь**Организатор:** **Учебный Центр Тараса Дударя (Киев)****Вход свободный по предварительной регистрации** |
| **13:00-14:30** Конференц-зал №2 (2-й этаж) | **Семинар:** **Спикер:** Людмила Николаевна Галичина (Заместитель руководителя – начальник отдела контроля за рекламой и недобросовестной конкуренцией Челябинского УФАС России)**Организатор:** ООО «Первое выставочное объединение»**Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **16:30-17:00** Демо-зона, 1-й этаж | **Мастер-класс:** Глубокая чистка ковровых покрытий* Виды ковровых покрытий
* Способы чистки ковровых покрытий различной загрязнённости
* Оптимальная частота проведения глубокой чистки

**Спикер:** Тарас Дударь      **Организатор:** **Учебный Центр Тараса Дударя (Киев)****Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **15:00-18:00** Площадка перед ВЦ «Мегаполис» | **Барбекю-шоу среди СМИ****Организаторы:** Гастрономическая школа «Формула вкуса», ООО «Первое выставочное объединение» **Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **18:00** | Окончание работы выставки |
| **29 марта (суббота)** |
| **10:00** | Начало работы выставки |
| **10:00-13:00** Конференц-зал №1 (1-й этаж) | **Семинар:** Основы пятновыведения* Виды пятен
* Способы выведения пятен

**Спикер:** Тарас Дударь**Организатор: Учебный Центр Тараса Дударя (Киев)****Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **13:30-14:00 Демо-зона 1-й этаж** | **Мастер-класс:** Основы пятновыведения* Виды пятен
* Способы выведения пятен

**Спикер:** Тарас Дударь**Организатор: Учебный Центр Тараса Дударя (Киев)****Вход свободный (по предварительной регистрации)** |
| **14:00** | **Торжественное вручение дипломов участникам выставки****Место проведения:** Сцена |
| **16:00** | Закрытие выставки |

***В программе возможны изменения***