****

**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 Максим  Тренер - 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***