

№ 12062/IBA от 27.04.2026

**Коммерческое предложение  
по обучению  
для компании «»**

**По теме:**

**«УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ: ОПЫТ  
УПРАВЛЯЮЩИХ»**

**От ИП International Business Academy**

**2026**

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании  
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации  
и проведению семинара**

**Наши конкурентные преимущества:**

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

**УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:**

---

**Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)**

**Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411**

**Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1**

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме:  
"Управление отелем: опыт управляющих".

**Стоимость обучения:** 365000 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 401500 тенге без НДС.

\*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

\*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

**Даты проведения:**

Онлайн:

4-6 февраля 2026

16-18 апреля 2026

21-23 июня 2027

30 августа-1 сентября 2027

2-4 ноября 2027

10-12 января 2028

29-31 марта 2028

16-18 мая 2028

\* даты требуют дополнительного согласования

**Продолжительность:** 24 академических часов

**Время:** с 10:00 до 17:30.

**Количество участников:** 1 человек

**В стоимость обучения входит:** обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



### Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения: — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

## ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

1 день

### **Управление гостиничным объектом**

**Основные слагаемые успеха в гостиничном бизнесе: месторасположение, архитектура здания, целевое позиционирование, планировка, логистика, качество, эргономика, оснащение, персонал**

### **Управление инвестициями «от дизайн-проекта до ввода в эксплуатацию»**

- Схема взаимодействия участников инвестиционного процесса в строительстве и основные ошибки, возникающие при реализации проектов
- Роль заказчика и задания на проектирование в эффективности реализации инвестиционного проекта и последующей эксплуатации отеля
- Значение стратегии и плана продаж при подготовке проекта отеля
- Обзор зарубежного опыта реализации сложных и инновационных инвестиционных проектов

### **Современные отделочные материалы, как фактор снижения эксплуатационных затрат**

- Обзор рынка отделочных материалов для общественных зданий
- Отделочные материалы и расходы на эксплуатацию и текущий ремонт
- Кейс: стандарты отделки Park Inn и Radisson

### **Оперативное управление гостиничным объектом**

- Управленческая структура гостиницы: Виды. Наиболее популярная оргструктура гостиницы. Как строить структуру управления? С чего начинать? Как изменять существующую? Службы, отделы, подразделение отеля. Взаимосвязь. Технологии и фишки управления
- Бизнес-процессы в гостинице: оптимизация
- Основы управленческого учета, бюджетирование гостиничного предприятия. БДР версия 2.0
- Тенденции развития гостиничной индустрии в фокусе структуры и методов управления
- Современный руководитель гостиничного бизнеса: тайм-менеджмент, стили руководства через призму выбранной структуры управления гостиничным объектом

### **Работоспособность, надежность и инновационная составляющая инженерных систем и уровень комфорта проживающих**

- Инженерные системы как фактор повышения уровня комфорта гостей
- Требования к инженерным системам и стандарты. Кейсы: Park Inn и Radisson

2 день

Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

## **Продажи и маркетинг как основа деятельности гостиницы**

### **Стратегия продаж**

- Соотношение стратегии развития отеля со стратегией и стилем продаж

### **Sales&Marketing план гостиницы**

- SWOT-анализ гостиницы — верные и не верные подходы.
- Сегментация рынков для гостиницы и ее отражение на работе S&M подразделения и всего отеля в целом
- Сегментация типов клиентов отеля и цели в отношении их. Психология клиента — как и кого они выбирают. Как повлиять на их выбор. Инструменты воздействия на выбор. Что обязательно необходимо учитывать
- Работа с лояльными клиентами — Цели и инструменты работы в отношении постоянных и лояльных клиентов
- Ценообразование в условиях меняющегося рынка и различных сегментов потребителей гостиничной услуги. Анализ тарифов и revenue management
- Каналы продаж и продвижения услуг гостиницы. Как сформировать свой channelmix, идеальный для Вашей гостиницы?
- Разработка плана мероприятий гостиницы: saleskit отеля, разработка концепций и их монетизация, рекламные кампании online и offline. Обзор сильных и слабых сторон СМИ и других инструментов продвижения гостиницы. Партизанский маркетинг, кросс-маркетинг и новые технологии в маркетинге и продажах гостиничного продукта
- Позиционирование гостиницы. Метафоры
- Разработка стратегии маркетинга и продаж гостиницы: Разработка эффективного sales&marketing (S&M) плана Связь S&M плана с БДР гостиницы

### **Оргструктура отдела продаж и управление персоналом в подразделении**

- Формирование эффективной структуры отдела продаж, внутрикорпоративное взаимодействие
- Портрет идеального сотрудника отдела продаж. Разработка системы KPI для сотрудников отдела продаж
- Распределение зон ответственности за рынок: по сегментам, географическим рынкам, индустриям экономики. Как контролировать степень исполнения заданий и объемов продаж?
- Система отчетности в отделе продаж. Контроль результативности работы сотрудников отдела

### **Sales Calls — действия, направленные на продажи услуг отеля**

- Работа с клиентами: встречи, звонки. Как сделать их максимально результативными? Обзор ключевых этапов холодных звонков и встреч с потенциальными клиентами гостиницы
- Контракты: корпоративный контракт, ТА контракт, контракт на проведение мероприятий. Особенности и возможности

## **Реновация отеля в условиях изменяющихся рыночных условий и потребностей клиентов**

- Разработка проекта реновации, обеспечивающего выполнение желаемого плана продаж

Практика: Кейс «Гостиница „Неженка“ г. Оренбург»

3 день

### **Сервис в гостинице и стандарты обслуживания**

#### **Дискуссия: «Развитие отношений с гостями — от маркетинга к сервису. Значение постоянных клиентов»**

- Контактные службы — общение с гостями, сервис
- Стандарты сервиса гостиничного предприятия: разработка и внедрение. Международный опыт разработки стандартов гостиничной индустрии
- Обучение и развитие персонала в гостинице
- Клиентоориентированность или ассертивное общение с гостями: как грамотно мотивировать сотрудников с искренней улыбкой обслуживать гостей? Психология клиентов отеля
- Конфликтология в гостиничном бизнесе
- Операционные стандарты работы служб отеля
- Служба бронирования
- Служба управления номерным фондом
- Служба приема и размещения гостей
- Разработка стандартов: как создать свои SOP (Service Operation Procedures)

### **Стратегия Джона Шоула по работе с персоналом**

- Что такое сервис? Новое оружие, земля обетованная
- Видение + Стратегия — первые шаги
- Ценности, как инструмент создания Сервисной культуры. Поможет сократить затраты на внедрение
- Сделайте своих сотрудников счастливыми, и они сделают счастливыми Ваших Клиентов
- Внедрение: проверяем лозунг на наличие процедуры его реализации
- Рыба «растет» с головы — 1-е лицо сервису голова
- Внедрение: Рабочая группа
- Внедрение: Обучение с целью изменить неэффективные привычки
- Внедрение: Сколько компания инвестировала в своего сотрудника
- Что важнее Цена или Обслуживание. Цена vs. Эмоция. Настоящая и купленная лояльность
- Деловая игра «Значение Сервиса для Клиента»
- Быть всегда «под рукой»
- Разъяренный Клиент — Лояльный Клиент
- Внедрение: Просвещение и агитация
- Ограничения для внедрения культуры Сервиса

- Статистика  $\pm$ , которую надо знать

## **Построение системы работы с персоналом в гостинице как гарантия стабильности достижения результатов. Создание и внедрение стандартов. Обучение персонала. Структура управления. Мотивация**

- Какие бывают стандарты. Кто придумывает стандарты. Можно ли стандарты купить на рынке. Зачем нужны стандарты
- Подготовка персонала разных специальностей. Различные виды обучения персонала. Кто должен обучать персонал. Стоит ли приглашать сторонних тренеров на обучение персонала
- Как построить эффективную систему управления. Брать ли сторонних управленцев или выращивать своих. Чем руководитель отличается от исполнителя. Как превращать способных исполнителей в хороших руководителей
- Мотивация сотрудников. Зависимость схем мотивации от выполняемой работы. Карта развития сотрудника. Аттестация и контроль

## **Ресторан при отеле**

### **Ресторан в большом гостиничном комплексе**

- Организация работы гостиничных ресторанов
- Способы увеличения продаж в гостиничном ресторане
- Внутренний аудит и контроль закупок
- Бюджетное продвижение ресторана и ошибки продвижения
- Разработка сезонных предложений в меню
- Всегда ли прав гость?
- Подбор и удержание персонала (региональный рекрутинг)
- Обзор последних трендов в ресторанной индустрии

## **Организация питания в мини-отелях и малоформатных гостиницах**