



PROGRAM SEMINARIUM – ZARZĄDZANIE GOŚCINNOŚCIĄ USŁUGOWĄ

08:30 – 09:00 Rejestracja uczestników

09:00 – 10:30 **Podstawy i konstrukcja gościnności usługowej w biznesie hotelarsko-gościnnym:**

- rola i funkcje właścicieli oraz zarządzających hotelami i restauracjami wobec strategicznego, nowego zadania pn. „zarządzanie gościnnością usługową”,
- programowanie i stosowanie prawidłowych rozwiązań w gospodarowaniu czasem pracy.

Prezentuje: Zbigniew Kowalski (35 lat doświadczenia w hotelarstwie krajowym i zagranicznym).

10:30 – 10:45 Przerwa kawowa

10:45 – 12:15 **Marketing i promocja własnej gościnności usługowej z wykorzystaniem praktycznych przykładów stosowanych w wiodących ośrodkach hotelowych na świecie.**

Prezentuje: Adam Antonijczuk (18 lat doświadczenia w hotelarstwie krajowym i zagranicznym).

12:15 – 12:25 **Prezentacja projektu „Złoty Standard w Obsłudze Klienta – wdrażanie innowacji i dyfuzja dobrych praktyk w hotelarstwie i gastronomii”**

Prezentuje: Paweł Sikora, rzecznik projektu.

12:25 – 13:15 Lunch

13:15 – 14:30 **Odpowiedzialność zarządzających z tytułu prawidłowych relacji z gośćmi i klientami w usługach gościnnych:**

- polityka i strategia utrzymywania relacji z gośćmi,
- marketing relacji,
- zarządzanie opiniami gości.

Prezentuje: Natasza Sallmann (14 lat doświadczenia w hotelarstwie krajowym i zagranicznym).

14:30 – 14:45 Przerwa kawowa

14:45 – 16:00 **Najprostsze narzędzia i metody konstrukcji i weryfikacji prawidłowego modelu zarządzania jakością usług gościnnych w hotelu i restauracji – doświadczenia europejskie.**

Prezentuje: dr Karol P. Lipski (12 lat doświadczenia w hotelarstwie krajowym i zagranicznym).

16:00 – 16:30 Zakończenie oraz okolicznościowe wręczenie certyfikatów i „Asystentów Gościnności”©

Wszelkie pytania oraz rezerwacje proszę kierować na: info@hospitalityroyal.com lub (12) 633 62 20; 601 594 450, 601 678 450

Polska Akademia Gościnności - Międzynarodowa Fundacja Branżowa i Proedukacyjna
ul. Siemiradzkiego 17/1, 31-137 Kraków, tel./fax: (12) 633 62 20, www.hospitalityroyal.com