**ИТОГИ 2018г.**

**27 января –** Информационный семинар для руководителей индустрии гостеприимтсва об изменении законодательства и обязательной классификации.

**13 февраля 2018 -** Организация презентации-дегустации фермерской продукции для отельеров Самарской области

**13 апреля –** Проведение обучения персонала гостиниц

 **2 марта** – Оренбургская область. Комплексное обучение персонала отелей.

**14 март 2018г. –** Участие в Заседани Совета по классификации гостиниц при Министерстве культуры РФ.

**26-27 марта 2018 г.** Исполнитель обучения персонала (участниками стали 212 человек), которое отвечало направлению «Межкультурные коммуникации в туризме, бесконфликтный сервис и создание комфортной языковой среды в коллективных средствах размещения и предприятиях питания» и включало в себя следующие разделы:

* теоретический блок «Основные принципы межкультурных коммуникаций в туризме для иностранных туристов (на примере Сербии, Коста-Рики, Дании, Австралии, Уругвая, Сенегала, Колумбии) с учетом их национальных и религиозных особенностей»;
* практический блок: тренинг с отработкой практических ситуаций «Бесконфликтный сервис – основные алгоритмы для персонала коллективных средств размещения и общественного питания»;
* теоретический блок «Создание камфорной среды пребывания для иностранных туристов (целевых потребительских сегментов) с учетом их национальных и религиозных особенностей», в том числе по типам объектов (коллективные средства размещения, предприятия общественного питания, туроператоры).

**11. 04.18г. – Организация профильного практикума по английскому языку для руководителей КСР.**

**24.06.18г.** – Алтай. Обучение персонала средств размещения.

**14.08.18г**. – Оренбургская область. Участие в Профессиональном конкурсе для персонала гостиниц.

**25-26 сентября 2018 г.** Исполнитель 2-го форума в сфере туризма «Самара – Гостеприимная. Возможности наследия ЧМ». Деловая программа Форума содержала актуальные вопросы развития сферы въездного и внутреннего туризма г.о. Самара, включала в себя рассмотрение и обсуждение развития различных направлений туризма: познавательный/детский, оздоровительный/лечебный, деловой, гастрономический, паломнический/религиозный.

Участниками всех мероприятий Форума (за 2 дня) стали 251 человек, в т.ч. 58 человек прошли обучение, им выданы удостоверения/сертификаты по итогам проведенной аттестации. По итогам работы Форума разработан Меморандум по развитию туристского потенциала г.о. Самара.

11.09.18 - 12.09.18г. НАО Нарьян-Мар. Участие в мероприятии «Первая туристская неделя». Обучение руководителей отелей.

27.09.18г. Крым. Обучение персонала средств размещения. Встреча с членами представительства на территории Республики Крым.

28.10.18 г.

**15-29 октября 2018г.** Исполнитель услуг по организации и проведению мероприятия «Подготовка кадров для индустрии гостеприимства ЯНАО «Школа гостеприимства», направленное на повышение уровня профессиональной подготовки кадров, работающих в индустрии туризма.

Задачи Школы гостеприимства:

* обучить системному управлению объектов туристической индустрии;
* представить рабочие инструменты по управлению качеством персоналом;
* предоставить модели разработки продукта.

Темы обучения по Программе:

* стратегия управления отелем: системная бизнес-модель управления отелем, разработка критериев эффективности бизнеса, стратегия управления качеством (сервисная модель), стратегии развития персонала;
* управление рестораном;
* маркетинг и продажи: разработка продукта, маркетинговый план;
* управление качеством: инструменты, международные стандарты, стандартные операционные процедуры – разработка и внедрение;
* управление талантом: ключевые показатели эффективности управления персоналом, принципы нематериальной мотивации, корпоративная культура
* управление доходом: основы управления доходом – терминология и основные понятия.

Участники Школы гостеприимства – представители коллективных средств размещения и объектов общественного питания, осуществляющих свою деятельность на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

Место оказания услуг: Ямало-Ненецкий автономный округ г. Надым, г. Тарко-Сале, г. Новый Уренгой, г.Ноябрьск, п.Тазовский, г. Салехард.

2.10.18г. – Самара. Участие в открытии Лотте Самара

27.10. 18г. – Самара. Заседание Совета по развитию ресторанного бизнеса Самарской области при Гостинично-Туристской Ассоциации

7.12.18г. – Москва. Совещание в Минэкономразвития России. Тема: «Классификация гостиниц в РФ»

10.12.18г. - Санкт Петербург. Организация консультаций для отелей по изменению законодательства.

21.12.18г. - Самара. Итоговое собрание. Торжественное вручение Премии «Звезда Гостеприимства Самарской области 2018», «Знак качества гостиничных услуг»

25.12.18г. – Самара. Совет по предпринимательства при Главе г.о. Самара