



# HOSPITALITY INDUSTRY FORUM 2016

## ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ: СЛАГАЕМЫЕ УСПЕХА

9 декабря 2016 г.  
Санкт-Петербург  
Holiday Inn Saint Petersburg - Moskovskye Vorota



ОРГАНИЗАТОР





# О ФОРУМЕ

9 декабря

## Добро пожаловать на IX Ежегодный Форум Гостеприимства «HOSPITALITY INDUSTRY FORUM 2016: Эффективное управление отелем: слагаемые успеха»

**Hospitality Industry Forum** – это крупнейшее профессиональное событие в мире отельного бизнеса России и стран СНГ

**Hospitality Industry Forum** объединяет представителей лидирующих международных гостиничных операторов, руководителей отелей, малых отелей и хостелов, управляющих компаний, девелоперских и инвестиционных компаний, с целью обмена опытом и покорения новых вершин отельного бизнеса

# ABOUT THE FORUM

December, 9

## Welcome the IX Annual «HOSPITALITY INDUSTRY FORUM 2016: Effective management of the hotel: components of success»

**Hospitality Industry Forum** is the largest professional event in the hotel business world of Russia and the CIS countries

**Hospitality Industry Forum** unites the representatives of the leading international hotel operators, managers of leading hotels, local hotels, hostels, managing companies, real estate development and investment companies in order to exchange experiences and to conquer new heights of hotel business



Организатор **Hospitality Industry Forum** – компания **MEETING POINT GROUP** – лидер в проведении бизнес-ивентов России и СНГ. Профессионализм, многолетний опыт, качественная аналитика и виденье перспектив позволяют нам создавать самые актуальные, интересные и полезные события для Вас и Вашего бизнеса.

**Hospitality Industry Forum** organizer is **MEETING POINT GROUP** company – the leader in the conducting of business events in Russia and CIS. Professionalism, years of experience, high-quality analytics and outlook vision allow us to create the most relevant, interesting and useful event for You and Your business



# ФОРМАТЫ

9 декабря

# FORMATS

December, 9

**HOSPITALITY INDUSTRY FORUM 2016** состоится 9 декабря в Санкт-Петербурге.  
**Тема форума:** Эффективное управление отелем: слагаемые успеха

**HOSPITALITY INDUSTRY FORUM 2016** is held on December, 9 in Saint Petersburg.  
**The topic of the forum:** Effective management of the hotel: components of success

## HOSPITALITY INDUSTRY FORUM 2016:

Действенных форматов **5** Essential formats

Часов пользы для вашего дела **9** Hours of total use for your company

Фреш отельного бизнеса **100%** Hotel business fresh



### 100% ДОСТОВЕРНАЯ АНАЛИТИКА

- Только проверенные факты
- Самые точные прогнозы
- Самые свежие новости отельного бизнеса

### 100% ACTUAL ANALYTICS

- Only proven facts
- The most accurate forecasts
- Latest news of the hotel business



### ТОЛЬКО ПЕРЕДОВАЯ ПРАКТИКА

Реально работающие кейсы: опыт ведущих профессионалов сферы гостеприимства

### TRUE WORKING PRACTICE

Simply best cases: experience of leading hospitality industry professionals



### САМЫЕ НУЖНЫЕ ЗНАКОМСТВА

Успех, кто за ним стоит?  
Те, кто крутят планету: ключевые фигуры отельного бизнеса, представители власти, новаторы.  
Экспресс знакомства: возможности нового уровня

### ONLY THE RIGHT CONNECTIONS

Who create success? Those who "spin the planet": key figures of hotel business  
Express meeting: new level opportunities



### IDEA LAB: ИДЕИ О КОТОРЫХ ВЫ ЕЩЕ НЕ ЗНАЕТЕ

- 4 креативных группы  
- 4 параллельных процесса  
- 11 экспертов.  
IDEA LAB – место, где идеи сами приходят к вам в голову

### IDEA LAB: INSIGHTS YOU DO NOT CATCH YET

- 4 creative groups  
- 4 parallel processes  
- 11 experts  
IDEA LAB: here ideas want to come into your head



КТО БУДЕТ?

9 декабря

ATTENDEES

December, 9





# ПРОГРАММА ФОРУМА

9 декабря

December, 9

**09.00 – 09.30 РЕГИСТРАЦИЯ. УТРЕННИЙ КОФЕ**

**09.30 – 09.45 ПРИВЕТСТВЕННОЕ СЛОВО ОРГАНИЗАТОРОВ. ЭКСПРЕСС-ЗНАКОМСТВО**

### Экспресс знакомство

В начале работы форума будет организован специальный формат знакомства, который позволит более эффективно спланировать переговоры и наладить наиболее полезные для Вашей компании связи

**09.45 – 10.15 АНАЛИТИЧЕСКИЙ БЛОК: СФЕРА ГОСТЕПРИИМСТВА - ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ОТРАСЛИ, ПРОГНОЗЫ НА СЛЕДУЮЩИЙ ГОД**

Модератор:



**Сергей Бульзов**  
General Manager  
**Rossi Boutique Hotel & SPA,**  
партнер компании  
**Hotel Advisors, Hospitality  
Management & Consulting**

### Анализ рынка гостиниц Санкт-Петербурга январь-октябрь 2016. Прогнозы на 2017 год. Планируемые открытия гостиниц в 2017

- Результаты операционной деятельности отелей Петербурга средней и верхней ценовой категории за январь - октябрь 2016 года в сравнении с результатами предыдущего года за этот период
- Сравнение с результатами операционной деятельности московских отелей средней и верхней ценовой категории
- Основные изменения на гостиничном рынке в 2016 году по сравнению с 2015 годом
- Прогнозы на 2017 г. Гостиницы, планируемые к открытию в 2017 г

**Екатерина Януг**  
Руководитель направления  
гостиничной недвижимости  
отдела консультаций и оценки  
недвижимости в Санкт-Петербурге  
**EY**



**10.15 – 12.30 КЕЙС-СЕКЦИЯ. КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ОТЕЛЕМ. ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ЛУЧШИХ УПРАВЛЯЮЩИХ**

### Управление доходом: ресурсы и инструментарий для роста эффективности продаж

- Базовые обязанности специалиста по управлению доходом
- Отельные проблемы
- Подходы к продажам в отеле
- Инструментарий и ресурсы для повышения эффективности продаж
- Выводы

**Сергей Бульзов**  
General Manager  
**Rossi Boutique Hotel & SPA,**  
партнер компании  
**Hotel Advisors, Hospitality  
Management & Consulting**



### Повышение результатов деятельности гостиниц. Case study от IHG

- Что дает поддержка международного оператора
- Какие мероприятия направлены на повышение эффективности отелей

**Алексей Коробкин**  
Директор по стратегическому  
развитию в России, СНГ,  
Прибалтике и Скандинавии  
**IHG**



### Инновационное решение для гостиниц в аспекте регистрации граждан РФ и иностранных граждан в Управлении по вопросам миграции ГУ МВД онлайн

- Передача регистрационных данных граждан РФ и иностранных граждан в Управлении по вопросам миграции ГУ МВД онлайн
- Оптимизация бизнес процессов для гостиничной отрасли при работе с управлением по вопросам миграции МВД России

**Екатерина Райляя**  
Генеральный директор  
**МРП-Интеллектуальные машины**



### Эффективное управление операционной деятельностью отеля

- Операционная прибыль формируется не только доходами, но и расходами. Про доходы, их структуру, сегментирование и пути максимизации мы говорим много и часто, а про кост контроль и оптимизацию затрат почти никогда.

**Юнис Теймурханлы**  
Владелец  
и Генеральный менеджер  
**Отель Гельвеция**





# ПРОГРАММА ФОРУМА

9 декабря

December, 9

**Оптимизация количества гостей туристических групп мини-отеля при ограниченной пятне и высоте застройки в архитектурно-исторической части города Золотого кольца России**

- Цель – увеличение количества приема гостей до туристической группы.
- Задача – разместить новое здание мини-отеля на отведенном месте.
- Решение задачи – выполнение проекта, согласование с компетентными органами, строительство, оборудование здания, набор обслуживающего персонала, сдача в эксплуатацию

**Рашид Байгильдин**  
Владелец мини-отеля  
Спасская горка, г. Суздаль



**12.30 – 13.00 COFFEE-BREAK**

**13.00 – 15.00 КЕЙС-СЕКЦИЯ. КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ОТЕЛЕМ. ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ЛУЧШИХ УПРАВЛЯЮЩИХ (продолжение)**

**Особенности позиционирования отеля в соцсетях и контент-стратегия**

- Основная задача социальных сетей
- Ошибки позиционирования и контент-стратегии.
- Правильное позиционирование, созданное специально для соцсетей. Как сформулировать уникальное УТП для SMM-кампании.
- Определение нескольких целевых групп аудитории согласно позиционирования.
- Формирование контент-стратегии для SMM

**Армен Каладжян**  
Руководитель Агентства  
Marketing HoReCa



**Персонализированный подход к сервису. Как сделать сервис отеля уникальным**

- Персонализированный подход к сервису как одно из основных слагаемых успеха
- Зависимость от ряда факторов (звездность отеля, уникальность гостиничного бренда, отказ от политики сетевого отеля, интеграция команды и т.д.)

**Эльшан Бабаев**  
Генеральный директор  
Официальная гостиница  
Государственного музея Эрмитаж



**Специфика применения клиентоориентированных технологий в гостеприимстве: манипуляция или обслуживание, гипноз или нейромаркетинг, НЛП или сотрудничество?**

- Клиентоориентированность: профессионализм или интуиция? Умение или харизма? Ремесло или искусство?
- Затраты или доход?
- Клиентоориентированные технологии как эффективный инструмент маркетинга
- Клиентоориентированные технологии vs техники влияния
- Основные факторы, определяющие специфику использования клиентоориентированных технологий в гостеприимстве
- Практические приемы и техники клиентоориентированности в гостеприимстве

**Татьяна Виноградова**  
Руководитель Центра  
профпереподготовки и  
повышения квалификации  
EDU RUSOTELS



**Оценка квалификаций в индустрии гостеприимства**

- Независимая оценка как эффективный инструмент по развитию человеческого капитала на предприятии
- Определение уровня своей квалификации сотрудником, определение уровня квалификации кандидатов
- Свидетельство о профессиональной квалификации
- От чего зависит приживется ли новая система?

**Павел Черных**  
Директор по развитию Центра  
навыков и компетенций Skills Center,  
член Национального Совета по  
профессиональным квалификациям  
при Президенте РФ



**15.00 – 16.00 ОБЕД**



# ПРОГРАММА ФОРУМА

9 декабря

December, 9

## 16.00 – 17.30 IDEA LAB

Специальный формат работы для аудитории – рабочие группы по разработке идей. Каждая рабочая группа будет представлять экспертизу по одному аспекту управления отелем. В рабочей группе будут присутствовать три эксперта, которые дадут профессиональную консультацию или поучаствуют в разработке новой идеи для решения конкретной бизнес-задачи. Делегаты форума смогут получить профессиональные консультации и принять участие в работе одной или нескольких рабочих групп на выбор

Workshop 1	Workshop 2	Workshop 3	Workshop 4
<p>Управление малым средством размещения. Доходность, ценообразование, Концептуальный маркетинг независимого малого отеля</p> <p><b>Модератор:</b></p> <p> <b>Анна Шишкина</b> Директор <b>Trezzini Art Hotel</b></p> <p><b>Эксперты:</b></p> <p> <b>Анна Вербина</b> Директор по продажам <b>отель Традиция</b></p> <p> <b>Вероника Шарова</b> Директор <b>отель Братья Карамазовы</b></p> <p> <b>Елена Белова</b> Управляющий отеля <b>Pushka Inn</b></p>	<p>Хостелы – экономика, расчет, креатив, госрегулирование, масштабирование</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Минимизация затрат и просчет рисков: инструкция к применению</li><li>• Увеличение среднего чека: какие доп. продажи товаров и услуг приносят прибыль?</li><li>• Переход от нерезидентов к резидентам: в чем разница и какие реформы в работе необходимы?</li><li>• Мотивация и профессиональные знания команды, как залог успеха</li><li>• Развитие рынка, ставка на качественное предложение</li><li>• Дальнейшее развитие бизнеса в жилом и в нежилом фонде</li><li>• Перспективность формата сетевых проектов</li></ul> <p><b>Модератор:</b></p> <p> <b>Евгений Насонов</b> Генеральный директор <b>Сеть умных хостелов Клевер</b> Председатель правления <b>НП Лига Хостелов</b></p> <p><b>Эксперты:</b></p> <p> <b>Алина Крат</b> Генеральный директор <b>Сеть хостелов Simple Hostels</b></p> <p> <b>Алена Енова</b> Владелец <b>ТАЙГА хостел</b>; Руководитель регионального отделения <b>НП Лига Хостелов по Санкт-Петербургу</b></p>	<p>Событийный маркетинг. Корпоративные продажи</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Как привлекать и реализовывать MICE проекты</li><li>• Как зарабатывать на продаже дополнительных услуг</li><li>• Актуальные события и инвенты</li></ul> <p><b>Эксперты:</b></p> <p> <b>Андрей Краснов</b> Эксперт по событийному туризму, соучредитель фестиваля экстремальных видов спорта и музыки «Русская волна», управляющий партнер агентства маркетинговых коммуникаций Extreme Media Group</p> <p> <b>Яков Адамов</b> Cluster Director of Sales and Marketing <b>Courtyard Marriott St. Petersburg Vasilievsky Hotel and Renaissance St. Petersburg Baltic Hotel</b></p> <p> <b>Екатерина Мильчинская</b> Исполнительный директор <b>UPRO GROUP</b></p>	<p>Формула успеха ресторана при отеле. Как сделать ресторан дополнительным бизнесом, приносящим прибыль</p> <p><b>Эксперты:</b></p> <p> <b>Юнис Теймурханлы</b> Владелец и Генеральный менеджер <b>Отель Гельвеция</b></p> <p> <b>Дмитрий Мельников</b> Генеральный управляющий <b>Solo Sokos Hotel Vasilievsky</b></p>



# УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ КОНТАКТЫ

9 декабря

# TERMS OF PARTICIPATION CONTACTS

December, 9

**ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОТЕЛЕЙ И ДЕВЕЛОПЕРСКИХ КОМПАНИЙ – 9500 руб.**

**ВТОРОЙ И ПОСЛЕДУЮЩИЕ УЧАСТНИКИ – СКИДКА 50%**

**ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ХОСТЕЛОВ – 4750 руб.**

**По вопросам делегатского участия:**

Наталья СТЕПАНЕЦ

n.stepanets@meetingpointgroup.com

**ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КОМПАНИЙ ПРЕДЛАГАЮЩИХ УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ  
ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА  
35 000 руб.**

## ДЕЛЕГАТСКИЙ ПАКЕТ ВКЛЮЧАЕТ

- УЧАСТИЕ В ФОРУМЕ
- ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ВО ВРЕМЯ ЭКСПРЕСС ЗНАКОМСТВА
- УЧАСТИЕ В КРУГЛЫХ СТОЛАХ
- ПИТАНИЕ ВО ВРЕМЯ МЕРОПРИЯТИЯ

**По вопросам делегатского и партнерского участия:**

Владислав НАУМЕНКО

vnaumenko@meetingpointgroup.com

**По вопросам медиа-партнерства и участия спикеров:**

Светлана СУДНИЦЫНА

s.sudnitsyna@meetingpointgroup.com

**Meeting Point Group**

**ул. Садовая-Триумфальная, 16, Москва, 127006**

**тел.: + 7 (495) 278 09 82**

**www.meetingpoint.su**

**FOR REPRESENTATIVES OF HOTELS THE DEVELOPMENT COMPANIES – 9500 RUB**

**SECOND AND NEXT DELEGATE – DISCOUNT 50%**

**FOR REPRESENTATIVES OF HOSTELS – 4750 RUB**

**Regarding Delegates Participation:**

Natalia STEPANETS

n.stepanets@meetingpointgroup.com

**FOR REPRESENTATIVES OF THE COMPANIES PROVIDING SERVICES  
AND SOLUTION FOR HOSPITALITY INDUSTRY  
35 000 RUB**

## DELEGATE PACKAGE INCLUDES

- PARTICIPATION IN FORUM
- PRESENTATION DURING EXPRESS MEETING
- PARTICIPATION IN ROUND TABLES
- MEALS ARE INCLUDED

**Regarding Delegates and Partners participation:**

Vladyslav NAUMENKO

vnaumenko@meetingpointgroup.com

**Regarding participation of Speakers and the Media partnership**

Svetlana SUDNITSYNA

s.sudnitsyna@meetingpointgroup.com

**Meeting Point Group**

**str. Sadovaya-Triumfalnaya, 16, Moscow, 127006**

**tel.: + 7 (495) 278 09 82**

**www.meetingpoint.su**