

**III Халықаралық қонақ үй форумы
Алматы, 2017 жылдың 20-21 маусымы.**

БАҒДАРЛАМА

Бірінші күн, 20 маусым 2017 ж.		
Уақыты	Тақырыбы	Спикерлер
09.00-10.00	ФОРУМНЫҢ ҚАТЫСУШЫЛАРЫН ТІРКЕУ, СӘЛЕМДЕСУ КОФЕ-БРЕЙКІ	
09.30-10.00	БАҚ ӨКІЛДЕРІМЕН ПРЕСС- КОНФЕРЕНЦИЯ	Қазақстандық пресс-клуб
ФОРУМНЫҢ РЕСМИ АШЫЛУ САЛТАНАТЫ		
10.00-10.20	Сәлемдесу сөзі.	Жүнісова Әсел Аблайқызы, Алматы қаласы, Әкімінің орынбасары
10.20-13.00	1-СЕССИЯ. АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ ТУРИСТІК ДЕСТИНАЦИЯ РЕТІНДЕ. ШЫНАЙЫЛЫҚ, МӘСЕЛЕЛЕР МЕН СЫН-ТЕГЕУІРІНДЕР	
	Сессияның 1 модераторы.	
10.20-10.40 Пленарлық отырыс	Туризмді дамыту бойынша Алматы қаласы Әкімдігінің жоспарлары.	Алматы қаласы туризм және сыртқы байланыстар басқармасы.
10.40-11.00 Пленарлық отырыс	Қазақстан Республикасының туристік және қонақ үй нарығының қазіргі ахуалы мен дамытудың келешегі.	Рашида Шәйкенова, Қазақстан Қонақ үйлері және Мейрамханалары Қауымдастығы президенті
11.00-11.30	КОФЕ-БРЕЙК	
11.30-13.00	2-СЕССИЯ. ҚОНАҚ ҮЙЛЕРДІ БАСҚАРУ. ӘДІСТЕРІ МЕН ТЕХНОЛОГИЯЛАРЫ.	
11.30-12.00 Пленарлық отырыс	Қонақ үй нарығы - қазіргі заманғы басқару модельдері.	Халықаралық сарапшы: Прасов Вадим, «Альянс Мейманханасы Менеджмент», БК-ның бас директоры
12.00-13.00 Пікірталас	Мамандардың тәжірибелері - қонақ үй басқарушысы үшін жол көрсеткіш.	Пікірталас модераторы: Прасов Вадим, «Альянс Мейманханасы Менеджмент», БК-ның бас директоры.
		Қатысушылар: 1. Дмитрий Ребрин, Holiday Inn Almaty, бас менеджері. 2. Гульнур Абжанова, «Well Sleep» мейманханасының басқарушысы. 3. Руслан Султанов, Capital Partners қонақ үйлермен жұмыс жөніндегі менеджері. 4. Алмас Мукашев, "Лесная Сказка" Тау курорты- қонақ үйінде тұру қызметін басқарушы. 5. Анна Жаркова-Монич, Berkana қонақ үйі, нөмірлік қорының директоры.
13.00-14.00	ФОРУМНЫҢ ҚАТЫСУШЫЛАРЫ ҮШІН ТҮСКІ АС	

14.00-14.30 Пленарлық отырыс	Үнемі өзгеріп отыратын экономикалық жағдайларда қонақ үйді қалай басқару керек.	Стифан Бехер, Golden Tulip, бас менеджері
14.30-15.00 Пленарлық отырыс	Қонақ үй бизнес ретінде, мәдени және әлеуметтік орталығы қалалық инфрақұрылымында.	Мария Знова, Карлсон Резидор Қонақ үй тобы, бизнесі дамыту жөніндегі директоры
15.00-15.30	КОФЕ-БРЕЙК	
15.30-16.30 Пікірталас	«Жақсы мейманхана» дегеніміз не? Қонақ үй қызметтерінің стандарттары - халықаралық қонақ үй тізбектерінің тәжірибесі.	Пікірталас модераторы: Нурлан Алимжанов «Worldhotel Saltanat» мейманханасы, бас менеджер. Қатысушылар: 1. Алексей Вышневикий, «Достық» мейманханасы брондау және қонақтарды тіркеу бөлімінің менеджері. 2. Гульнара Саттыбаева, «Рахат Палас» мейманханасы маркетинг бөлімінің директоры. 3. Нина Филиппова, «Тахар» мейманханасының директоры. 4. Ботагоз Толепбергенова, «Гранд Сапфир» мейманханасы, басқарушы менеджер. 5. Александр Бернер, «Казжол» қонақ үйінің директоры.
16.30-17.00 Пікірталас	Қонақ үй қызметтерін тұтынушының келбеті. Бүгінде қонақ қандай қызметтерді таңдайды?	Пікірталас модераторы: Йенс Вебер, The Tien Shan Hotel Group, бас менеджері. Қатысушылар: 1. Вячеслав Масалитин, «Rahat Palace» мейманханасы, нөмірлік қордың директоры. 2. Закария Тамни, Rixos Almaty қонақ үйінің нөмірлерімен және қонақтарымен жұмысты басқару департаментінің директоры. 3. Сергей Зоря, «Рейкьявик» Тау қонақ үйінің басқарушысы. 4. Қамза Нұғыманов, «Алма» қонақ үйінің директоры. 5. Марина Старикова, «Достық» қонақ үйі сату ісіндегі менеджері.
17.00-17.30 Пікірталас	Алматы қаласының қонақ үй нарығы - кеше, бүгін, ертең.	Пікірталас модераторы: Наталья Сергеенкова, Қазақстан Қонақ үйлері және Мейрамханалары Қауымдастығы, вице-президенті. Қатысушылар:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Шакир Исламбакиев, «Dom» хостелының директоры. 2. Әлішер Қапаш, «Super» хостелдер желісінің директоры. 3. Райхан Белялова, Almaty Central Hostel директоры. 4. Светлана Даулеталина, Sky Hostel директоры. 5. Александр Акназаров, «74/76» хостелының басқарушысы.
17.30-18.00	КӘСІБИ ШЕБЕРЛІК КОНКУРСЫ (конкурстың тақырыбы форумда жарияланатын болады)	
18.20-21.00	КЕШКІ ГАЛА-АС	
Екінші күн, 21 маусым 2017 ж.		
10.00-15.00	3-СЕССИЯ. ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР – ҚОНАҚ ҮЙ ҚЫЗМЕТТЕРІ САПАСЫНЫҢ КЕПІЛІ	
10.00-10.30 Пленарлық отырыс	Қонақ үйдің корпоративтік кодексі немесе қызметкерлердің қарым-қатынасын біржолата қалай өзгертуге болады?	Алексей Волон , Hotelite Group, Ресей, басқарушы серіктесі
10.30-11.00	КОФЕ-БРЕЙК	
11.00-12.00 Пікірталас	Жақсы сервис қанша тұрады? Жұлдызды менеджерлердің құпиялары.	<p>Пікірталас модераторы: Ғалия Өтебекова АТУ жанындағы Қазақстан-Швейцариялық туризм, мейрамхана және қонақ үй бизнесі институтының директоры</p> <p>Қатысушылар: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ирина Черепкова, The Ritz-Carlton Almaty, шеф-лидер outlet chef lifer. 2. Режис Даниэль, Chagala Management директорының орынбасары, Eskofie Kazakhstan ассоциациясының өкілі. 3. Татьяна Симоненкова, Rixos Almaty Hotel, қызметкерлерді басқару жөніндегі департаментының директоры. 4. Мұхтар Жүнісов, жобалық менеджер, мейрамхана бизнесі жөніндегі сарапшы. 5. Максим Черенко, «Ramada Almaty» қонақ үйі, маркетинг бөлімінің менеджері. </p>
12.00-13.00	Қонақ үйлердің бас менеджерлерінің галстуксыз бір сағаты	Алматы қаласы туризм және сыртқы байланыстар басқармасы
12.00-13.00	ТАҚЫРЫПТЫҚ МАСТЕР-КЛАССТАР:	
	1. Тақырыбы: «Қызметкердің тартылуы. Бастысы - адамдар»	<p>Сарапшы: Абдраманов Рифат, «HR Капитал» компаниясының президенті</p>

	2. Тақырыбы: «Шухарт-Деминг циклы: өндірісті басқару кезеңдері»	Сарапшы: Наталья Сергеенкова, КАГиР вице-президенті
	3. Тақырыбы: «Дағдарыста қонақ үйді қалай толтыруға болады (маркетинг пен сатудың тиімді құралдары)»	Сарапшы: Юсуп Қарадалиев, бизнес-кеңесші, B2B маркетинг, «Шағын бюджетті маркетинг.KZ» кітабының авторы
	4. Тақырыбы: «Мейманханадағы нөмірлерді жинаудың инновациялық технологиялары»	Сарапшы: Алексей Воллов, Hotelite Group, Ресей, басқарушы серіктесі
	5. Тақырыбы: «Мейрамхана қызмет көрсету алгоритмі»	Шыңғыс Мұхаметжанов, Rixos Almaty қонақ үйі, Brasserie мейрамханасының супервайзері
13.00-14.00	ФОРУМНЫҢ ҚАТЫСУШЫЛАРЫ ҮШІН ТҮСКІ АС	
14.00-14.30 Пленарлық отырыс	Адамдарға инвестициялар.	Джон Бургас, ғылым докторы, проректор, Қонақ үй және мейрамхана бизнесі бойынша кеңесші, Манчестер, Ұлыбритания
14.30-15.30	4-СЕССИЯ. ҚОНАҚ ҮЙДЕГІ МАРКЕТИНГ	
14.30-15.30 Пікірталас	Қонақ үйлердегі маркетинг саясатының нәтижелерін талдау. Бейілділік бағдарламасы	Пікірталас модераторы: Алексей Воллов, Hotelite Group, Ресей, басқарушы серіктесі Қатысушылар: 1. Қарлығаш Қорғасбаева, «Holiday Inn Almaty» қонақ үйі, маркетинг және сату бөлімі директорының орынбасары. 2. Катя Сова, «The Ritz-Carlton Almaty» қонақ үйі, маркетинг және сату бөлімінің директоры. 3. Болат Арстанов, Қазақ спорт және туризм академиясының жанындағы Туризм ҒЗИ директоры. 4. Жанар Рахымбекова, э.ғ.к, доцент Almaty Management University. 5. Жазира Кулбулдинова, Гранд Тянь-Шань қонақ үйі, сату бөлімінің бастығы.
15.30-15.40	АЛМАТЫ қаласы БОЙЫНША ШОЛУ ЭКСКУРСИЯСЫНА ЖИНАЛУ	
15.40-19.30	АЛМАТЫ қаласы БОЙЫНША ШОЛУ ЭКСКУРСИЯСЫ (Қыран құс өсіру кешені, Музыкалық аспаптар мұражайы, Медеу, Көктөбе)	
19.30-22.00	ХАЛЫҚАРАЛЫҚ САРАПШЫЛАРЫ ҮШІН КЕШКІ АС	