

**III Международный гостиничный форум
Алматы, 20-21 июня 2017 года.**

ПРОГРАММА

Первый день, 20 июня 2017 г.		
Время	Тема	Спикеры
09.00-10.00	РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ ФОРУМА ПРИВЕТСТВЕННЫЙ КОФЕ-БРЕЙК	
09.30-10.00	ПРЕСС-КОНФЕРЕНЦИЯ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ СМИ	Казахстанский пресс-клуб
ОФИЦИАЛЬНАЯ ЦЕРЕМОНИЯ ОТКРЫТИЯ ФОРУМА		
10.00-10.20	Приветственное слово	Жунусова Асель Аблаевна, заместитель Акима г. Алматы
10.20-13.00	СЕССИЯ 1. ГОРОД АЛМАТЫ КАК ТУРИСТСКАЯ ДЕСТИНАЦИЯ. РЕАЛЬНОСТЬ, ПРОБЛЕМЫ И ВЫЗОВЫ.	
	Модератор 1 сессии.	
10.20-10.40 Пленарное заседание	Планы Акимата города Алматы по развитию туризма.	Управление туризма и внешних связей города Алматы
10.40-11.00 Пленарное заседание	Современное состояние и перспективы развития туристского и гостиничного рынка города Алматы и Республики Казахстан.	Рашида Шайкенова, президент, Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов
11.00-11.30	КОФЕ-БРЕЙК	
11.30-13.00	СЕССИЯ 2. УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЦАМИ. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ.	
11.30-12.00 Пленарное заседание	Гостиничный рынок - современные модели управления.	Международный эксперт: Вадим Прасов, генеральный директор, УК «Альянс Отель Менеджмент», Россия
12.00-13.00 Дискуссия	Опыт профессионалов - путеводитель для управляющего отелем.	Модератор: Вадим Прасов, генеральный директор, УК «Альянс Отель Менеджмент», Россия. Участники: 1. Дмитрий Ребрин, генеральный менеджер Holiday Inn Almaty. 2. Гульнур Абжанова, управляющий, отель «Well Sleep». 3. Руслан Султанов, менеджер по работе с гостиницами Capital Partners. 4. Алмас Мукашев, управляющий службой проживания, Горный курорт- отель «Лесная Сказка». 5. Анна Жаркова-Монич, директор номерного фонда, отель «Berkana».
13.00-14.00	ОБЕД ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ФОРУМА	
14.00-14.30 Пленарное	Как управлять гостиницей в условиях постоянно изменяющейся	Стифан Бехер, генеральный менеджер,

заседание	экономической ситуации.	Golden Tulip Hospitality Group, Новая Зеландия
14.30-15.00 Пленарное заседание	Отель как бизнес, культурный и социальный центр в городской инфраструктуре.	Мария Знова, директор по развитию бизнеса, The Rezidor Hotel Group, Россия
15.00-15.30	КОФЕ-БРЕЙК	
15.30-16.30 Дискуссия	Что такое «хороший отель»? Стандарты гостиничных услуг - опыт международных гостиничных цепей.	Модератор: Нурлан Алимжанов, генеральный менеджер, отель «Worldhotel Saltanat». Участники: 1. Алексей Вышневецкий, менеджер отдела бронирования и регистрации гостей, отель «Достык». 2. Гульнара Саттыбаева, директор отдела маркетинга, отель «Рахат Палас». 3. Нина Филиппова, директор, отель «Тахар». 4. Ботагоз Толепбергенова, управляющий менеджер, отель «Гранд Сапфир». 5. Александр Бернер, директор, отель «Казжол».
16.30-17.00 Дискуссия	Портрет потребителя гостиничных услуг. Какие услуги выбирает гость сегодня?	Модератор: Йенс Вебер, генеральный менеджер, The Tien Shan Hotel Group. Участники: 1. Вячеслав Масалитин, директор номерного фонда, отель «Рахат Палас». 2. Закария Тамни, директор департамента по управлению гостиничными номерами и работе с гостями, отель «Rixos Almaty». 3. Сергей Зоря, управляющий, Горный отель «Рейкьявик». 4. Камза Нугуманов, директор, отель «Алма». 5. Марина Старикова, менеджер по продажам, отель «Достык».
17.00-17.30 Дискуссия	Рынок хостелов города Алматы – вчера, сегодня, завтра	Модератор: Наталья Сергеенкова вице-президент, Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов. Участники: 1. Шакир Исламбакиев, директор, хостел «Dom». 2. Алишер Капаш, директор сети

		<p>хостелов «Super».</p> <p>3. Райхан Белялова, директор, Almaty Central Hostel.</p> <p>4. Светлана Даулеталина, директор, Sky Hostel.</p> <p>5. Александр Акназаров, управляющий, хостел «74/76».</p>
17.30-18.00	КОНКУРС ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА (тема конкурса будет объявлена на форуме)	
18.20-21.00	ГАЛА-УЖИН	
Второй день, 21 июня 2017 г.		
10.00-15.00	СЕССИЯ 3. ПЕРСОНАЛ - ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	
10.00-10.30 Пленарное заседание	Корпоративный кодекс отеля или как изменить отношение сотрудников к работе раз и навсегда.	Алексей Волков , управляющий партнер, Hotelite Group, Россия
10.30-11.00	КОФЕ-БРЕЙК	
11.00-12.00 Дискуссия	Сколько стоит хороший сервис? Тайны звездных менеджеров.	<p>Модератор: Галия Утебекова, Директор, Казахстанско-Швейцарский институт туризма, ресторанного и гостиничного бизнеса при АТУ.</p> <p>Участники:</p> <p>1. Ирина Черепкова, шеф-лидер outlet chef lifer, The Ritz-Carlton Almaty.</p> <p>2. Режис Даниэль, заместитель директора, Chagala Management, представитель Ассоциации Eskofie Kazakhstan.</p> <p>3. Татьяна Симоненкова, директор департамента по управлению персоналом, Rixos Almaty Hotel.</p> <p>4. Мухтар Жунусов, проектный менеджер, эксперт по ресторанному бизнесу.</p> <p>5. Максим Черенко, менеджер отдела маркетинга, отель «Ramada Almaty».</p>
12.00-13.00	Час без галстуков генеральных менеджеров отелей	Представитель Акимата города Алматы
12.00-13.00	ТЕМАТИЧЕСКИЕ МАСТЕР-КЛАССЫ:	
	1. Тема: «Вовлеченность персонала. Люди – это главное».	Эксперт: Абдраманов Рифат , президент компании «HR Капитал»

	2. Тема: «Цикл Шухарта-Деминга: этапы управления производством».	Эксперт: Наталья Сергеевкова, вице-президент, Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов
	3. Тема: «Как заполнить гостиницы в кризис (эффективные инструменты маркетинга и продаж)».	Эксперт: Юсуп Карадалиев, бизнес-консультант. B2B маркетинг. Автор книги «Малобюджетный Маркетинг-KZ»
	4. Тема: «Инновационные технологии уборки номеров в отеле».	Эксперт: Алексей Волков, управляющий партнер, Hotelite Group, Россия
	5. Алгоритм обслуживания в ресторане.	Чингиз Мухаметжанов супервайзер, Brasserie Restaurant Rixos Almaty
13.00-14.00	ОБЕД ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ФОРУМА	
14.00-14.30 Пленарное заседание	Инвестиции в людей.	Доктор Джон Бургас, проректор, советник по гостиничному и ресторанному бизнесу, Манчестер, Великобритания
14.30-15.30	СЕССИЯ 4. МАРКЕТИНГ В ГОСТИНИЦЕ	
14.30-15.30 Дискуссия	Анализ результатов маркетинговой политики в гостиницах. Программы лояльности.	Модератор: Алексей Волков, управляющий партнер, Hotelite Group, Россия Участники: 1. Карлыгаш Коргасбаева, зам. директора отдела маркетинга и продаж, отель «Holiday Inn Almaty». 2. Катя Сова, директор отдела маркетинга и продаж, отель «The Ritz-Carlton Almaty». 3. Булат Арстанов, директор НИИ туризма при Казахстанской академии спорта и туризма. 4. Жанар Рахимбекова, к.э.н, доцент Almaty Management University. 5. Жазира Кулбулдинова, начальник отдела продаж, отель «Гранд Тянь-Шань».
15.30-15.40	СБОР НА ОБЗОРНУЮ ЭКСКУРСИЮ ПО г.АЛМАТЫ	
15.40-19.30	ОБЗОРНАЯ ЭКСКУРСИЯ ПО г.АЛМАТЫ	
19.30-22.00	УЖИН ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКСПЕРТОВ	