



Федеральное агентство по туризму
Российская Федерация



ПРОГРАММА СЕМИНАРА

«ГОСТЕПРИИМСТВО И КАЧЕСТВО УСЛУГ В ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ. РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ»

<u>Дата проведения:</u>	18 марта 2013 года
<u>Место проведения:</u>	город Москва, «Президент Отель» (ул.Большая Якиманка, дом 24), «Красный зал» (2 этаж)

09.15-10.00	Регистрация участников семинара
10.00-10.10	<u>ПРИВЕТСТВЕННОЕ СЛОВО</u> <u>Александр Радьков</u> <i>Руководитель Федерального агентства по туризму Российская Федерация</i> <u>Золтан Шомоги</u> <i>Исполнительный директор Всемирной туристской организации</i>
10.10-10.40	<u>ОСНОВНОЙ ДОКЛАД</u> <u>Джон Белл</u> <i>Международный эксперт и журналист в области туризма Великобритания</i>

10.40-12.20

СЕССИЯ I

РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В ГОРОДАХ: ВЫЗОВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

Ключевые идеи:

- обзор основных тенденций развития туризма в городах;
- оценка туристского продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособности на примере мегаполиса;
- политика авиакомпаний, ориентированная на увеличение потока туристов в городах;
- определение новых возможностей для расширения бизнеса по обслуживанию туристов в городах;
- инновационные российские разработки как инструмент улучшения качества услуг в туристических дестинациях.

Модератор:

Джон Белл

*Международный эксперт и журналист в области туризма
Великобритания*

Эксперты:

Бека Жакели

*Региональная программа по Европе
Всемирная туристская организация*

Сергей Хайкин

*Директор Института социального маркетинга (Инсомар)
Национальный исследовательский университет
Высшая школа экономики*

Патрик Потц

Вице-президент авиакомпании «Lufthansa»

Вадим Прасов

Управляющий партнер компании «Альянс Отель Менеджмент»

Сергей Давлетшин

Генеральный директор ООО «Радио Гид»

12.20-12.40

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

12.40-13.00

КОФЕЙНАЯ ПАУЗА

13.00-15.30

СЕССИЯ II

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ ТУРИСТОВ.
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ.**

Ключевые идеи:

- ключевые факторы удовлетворения потребностей туристов;
- как оценить удовлетворенность туриста качеством оказанных ему услуг;
- что должны делать местные администрации и негосударственные структуры в городах, посещаемых туристами, для повышения уровня удовлетворенности оказываемыми им услугами (транспорт, услуги размещения, информационное обеспечение и т.д.);
- мобильные приложения - эффективный инструмент продвижения туристических услуг;
- опыт создания отелей в российских регионах: практика, проблемы, перспективы;
- как создать эффективные комплексные системы обеспечения качества услуг в туристских дестинациях.

Модератор:

Сергей Смирнов

*Директор Института социальной политики и социально-экономических программ Национальный исследовательский университет
Высшая школа экономики*

Эксперты:

Гэвин Белл

*Международный эксперт в области туризма,
Хорватия*

Илона Ансоне

*Руководитель Балтийского отделения Российского Союза Туриндустрии,
Латвия*

Алексей Капустин

*Заведующий отделом Института социальной политики и социально-экономических программ
Национальный исследовательский университет
Высшая школа экономики*

Сергей Смирнов

*Директор Института социальной политики и социально-экономических программ
Национальный исследовательский университет
Высшая школа экономики*

Андреа Сегеди

*Эксперт по оздоровительному туризму
Венгерский национальный туристический офис, Венгрия*

	<p><u>Андрей Сулейков</u> Управляющий партнер Appreal LLC, Россия</p> <p><u>Екатерина Гаранина</u> Генеральный директор Управляющей компании "АККОРД Менеджмент Групп", Россия</p> <p><u>Анита Блумберг</u> Руководитель QualityMark Norway, Норвегия</p>
15.30-15.45	<p>ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ СЕМИНАРА</p> <p><u>Джон Белл</u> Международный эксперт и журналист в области туризма Великобритания</p> <p><u>Сергей Смирнов</u> Директор Института социальной политики и социально-экономических программ Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики</p>
15.45-16.00	<p>ВРУЧЕНИЕ СЕРТИФИКАТОВ</p> <p><u>Бека Жакели</u> Региональная программа по Европе Всемирная туристская организация</p>