



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



HOST

Catalogul cursurilor HOST

**Notă: În funcție de o evaluare
inițială, cursurile vor fi organizate pe
3 niveluri – începător / mediu / avansat**



CURS

Marketing digital și economie verde

Durata: 20 de ore
însemnând 2 zile de
curs (față în față) &
activități remote,
online moderate de
formator

**Dedicat în
special pentru:**
Managementul hotelului,
angajații din
departamentele de
marketing și vânzări,
front office, F&B



Teme

- Adaptarea strategiilor de marketing digital la cerințele unei economii verzi.
- Consolidarea prezenței digitale a companiei pentru a dezvolta campanii sustenabile de marketing
- Creșterea vizibilității și atragerea clienților, construind o reputație consolidată în rândul oaspeților preocupați de mediu și responsabilitate socială.
- Crearea și gestionarea reputației online a unui hotel
- Gestionarea programelor de fidelizare/ recompensare a clienților cu ajutorul marketingului digital
- Indicatori de performanță specifici monitorizati cu ajutorul tehnologiilor digitale



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Vizibilitate online mai mare* prin campanii digitale adaptate publicului eco-conștient.
- *Îmbunătățirea reputației de sustenabilitate* – atractiv pentru segmentele corporate și leisure care pun accent pe responsabilitate sociala.
- *Costuri de marketing mai eficiente* datorită indicatorilor digitali monitorizați continuu, cu posibilitatea de a redistribui bugetul spre canale cu ROI ridicat

HOST

CURS

Transformarea digitală & experiențe integrate pentru oaspeți

Durata: 20 de ore
însemnând 2 zile de
curs (față în față) &
activități remote,
online moderate de
formator

Dedicat în special pentru:

Managementul hotelului,
managerii departamentelor
din hotel, angajații din
departamentele de marketing
și vânzări, rezervări, front
office, F&B



Teme

- Definirea și optimizarea experienței și calătoriei oaspetilor hotelului integrand tehnologia digitala
- Identificarea interactiunilor digitale ale oaspetilor cu compania (digital touchpoints)
- Evaluarea disponibilitatii digitale a companiei (hotelului) pentru pastrarea competitivitatii pe piata
- Colectarea, analiza și interpretarea datelor pentru crearea unor experiente personalizate pentru oaspeti in mediul online



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Cartografiere clară a „guest journey” și eliminarea fricțiunilor (de ex. check-in online, self-checkout).*
- *Personalizare în timp real pe baza datelor comportamentale – recomandări de upsell sau cross sell*
- *Creșterea scorurilor NPS/Guest Satisfaction și a fidelității, ceea ce scade costul de achiziție a clienților.*

HOST

CURS

Evaluarea datelor & informațiilor digitale pentru performanță financiară

Durata: 20 de ore însemnând 2 zile de curs (față în față) & activități remote, online moderate de formator

Dedicat în special pentru:

Managementul hotelului, responsabili financiari, managerii tuturor departamentelor din hotel



Teme

- Cunoașterea tipurilor de date și informații care pot fi generate automat prin utilizarea eficientă și eficace a tehnologiilor digitale implementate într-un hotel
- Explorarea volumelor mari de date specifice unui hotel și industriei ospitalității (big data) și analiza eficientă a datelor în scopul optimizării luării deciziilor și valorificării resurselor disponibile
- Integrarea datelor și informațiilor în dezvoltarea strategiei hotelului
- Analiza și evaluarea datelor și informațiilor generate de către tehnologiile digitale (softurile) specifice unui hotel pentru luarea celor mai bune decizii pentru companie și îmbunătățirea performanțelor financiare



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Decizii tarifare bazate pe date* (forecasting cerere, segmentare)
- *Identificarea surselor de pierderi și a costurilor ascunse* (ex. consum utilități, food cost) prin analize de big-data.
- *Raportare rapidă pentru investitori* – timpii de pregătire a rapoartelor

HOST

CURS

Property Management System (PMS)

Durata: 80 de ore
însemnând 4 zile de
curs (față în față) &
activități remote,
online moderate de
formator

Dedicat în special pentru:

Managementul hotelului,
angajați din
departamentele front
office, housekeeping



Teme

- Principalele funcții ale unui PMS – utilizare pas cu pas
- Crearea profilului oaspetilor – individual/ grup in PMS
- Crearea profilului unei companii in PMS
- Monitorizarea si controlul disponibilitatii rezervarilor in PMS
- Realizarea unei rezervari de camera in PMS: identificare tipuri de tarife disponibile, identificare coduri pentru sursa rezervarii, identificare coduri pentru canalele de rezervare
- Procesul specific de check-in cu ajutorul unui PMS – inregistrarea oaspetilor si personalizarea experientei cu ajutorul PMS
- Modificarea camerelor in PMS
- Oferirea unor servicii suplimentare cu ajutorul unui PMS (rezervari, restaurante, monitorizare si schimbare status camera etc)
- Procesul specific de check out cu ajutorul unui PMS
- Integrarea interdepartamentala cu ajutorul unui PMS (vanzari/ rezervari/ receptie / housekeeping/ restaurant etc.)
- Generarea de rapoarte si analiza datelor istorice pe care le poate stoca un PMS pentru îmbunătățirea performanțelor hotelului



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Eficiență operațională ridicată* – procesul front-desk (check-in, schimbare camere, checkout) este standardizat
- *Integrare interdepartamentală* (housekeeping, restaurant, vânzări) ⇒ mai puține erori de comunicare și camere scoase temporar din inventar.
- *Date istorice precise* pentru revenue-management și marketing – bază solidă pentru upselling și cross-selling.

HOST

CURS

Channel Manager (CM)

Durata: 40 de ore
însemnând 2,5 zile de
curs (față în față) &
activități remote,
online moderate de
formator

Dedicat în special pentru:

Managementul hotelului,
angajați din
departamente vânzări,
rezervări, front office



Teme

- Tipuri de canale de distribuție și managementul acestora într-un CM în funcție de criterii multiple (date și informații analizate și integrate în luarea deciziilor)
- Modalități de listare a inventarului (camerelor disponibile) în timp real către canale de distribuție multiple folosind procese automatizate (tehnologii digitale)
- Modalități practice de optimizare a veniturilor unui hotel prin utilizarea unui CM



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Actualizare inventar în timp real* pe zeci de canale → elimină overbooking-ul și vândutul dublu.
- *Optimizare tarifară dintr-un singur tablou de bord.*
- *Reducerea costurilor cu forța de muncă* (mai puține ore manuale de încărcare tarife) și scăderea comisioanelor prin redirectionarea traficului spre canale directe.

HOST

CURS

Centralized Reservation System (CRS)

Durata: 40 de ore
însemnând 2,5 zile de
curs (față în față) &
activități remote,
online moderate de
formator

Dedicat în special pentru:

Managementul hotelului,
angajați din
departamentele vânzări,
rezervări, front office



Teme

- Tipuri de date specifice care pot fi gestionate, analizate și interpretate cu ajutorul unui CRS
- Modalități de extragere a datelor relevante dintr-un CRS
- Strategii de gestionare a veniturilor pe baza analizei datelor generate cu ajutorul unui CRS



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Centralizare rezervări multi-proprietate* – vizibilitate globală asupra disponibilității, utilă pentru lanțuri sau grupuri hoteliere.
- *Strategii avansate de revenue* (pachete dinamice) prin date agregate din CRS.
- *Extragere facilă de rapoarte* pentru vânzări & marketing, reducând timpul de răspuns la întrebări către corporate.

HOST

CURS

Competente digitale (autorizat)

Durata: 80 de ore
însemnând 4 zile de
curs (față în față), 2 zile
online & activități
remote, online
moderate de formator

Dedicat în special pentru:

Angajați din toate
departamentele hotelului



Teme

- Suita Office



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Eficiență administrativă* – documente standardizate (contracte, scrisori de confirmare, oferte) create cu template-uri Word;
- *Analiză financiară operațională în Excel* – bugete, forecast RevPAR, rotații de personal și costuri F&B automatizate cu formule, PivotTable.
- *Dashboard-uri KPI* – transpunerea rapidă în grafice a datelor PMS/CM exportate în Excel
- *Prezentări PPT utile într-un hotel*
- *Modalități de a structura manualele operaționale cât mai clar folosind Word*

HOST

CURS

**Operator
introducere, validare
și prelucrare date
(autorizat)**

Durata: 240 de ore
însemnând 5 module
cu temele precizate,
fiecare a câte 3 zile
de curs (față în față)
& activități remote,
online moderate de
formator

și
480 ore parte
practică, în cadrul
activității curente
(la angajator)

**Dedicat în
special pentru:**
Angajați din toate
departamentele
hotelului



Teme

- Comunicare (inclusiv comunicare în echipă, comunicare cu clientul etc). Fluxul de informații și impactul acestora în funcționarea optimă a hotelului
- Lucru în echipă
- Tipuri de date gestionate în hotel și modul în care acestea pot fi folosite pentru creșterea eficienței și performanțe îmbunătățite
- Înțelegerea în ansamblu a tuturor tipurilor de software-uri folosite de un hotel, a tipului de date pe care le colectează/ gestionează / stochează și a interconectivității între acestea pentru a genera impact la nivelul performanțelor hotelului
- Calitatea datelor & securitatea informatică – riscuri specifice unui hotel și modalități de a le preveni



Cum se traduce în rezultate concrete pentru hotel?

- *Viziune integrată asupra datelor (informațiilor) specifice unui hotel și a modului în care acestea sunt colectate, înregistrare, gestionate*
- *O comunicare îmbunătățită între membrii echipei și între departamente – înțelegerea fluxului de date și informații specifice hotelului și a modului în care acestea sunt interconectate și pot genera impact real la nivelul performanței hotelului*
- *Înțelegerea tipurilor de softuri și hardware specifice unui hotel și a modului în care acestea "interacționează" la nivelul datelor colectate/ generate*



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Detalii suplimentare despre cum puteți beneficia
de aceste cursuri vă pot oferi:



Aminta Georgescu

aminta.georgescu@host.europroject.org.ro

+40 728 927 589



Adina Mățăuan

adina.matauan@host.europroject.org.ro

+40 721 844 503