

# Алина Подгаецкая

бизнес-тренер федерального масштаба,  
эксперт многочисленных Форумов крупного  
и среднего формата по всей стране,  
эксперт проведения программ обучения для персонала  
в сфере гостеприимства и бизнеса.  
Сертифицированный Тайный гость.

10 лет опыта в сферах гостеприимства.

## Компетенции, экспертность:

- Формирование сервисных стандартов и обучение персонала
- Управления конфликтами в сфере гостеприимства
- Эффективные переговоры и коммуникация с гостями
- Продажи через сервис и дополнительные продажи в отеле
- Философия совершенного гостеприимства
- Деловая этика и гостевой этикет
- Аттестация персонала
- Командообразование, тимминги
- Мотивация и контроль персонала
- Разработка и проведение бизнес-программ по развитию и обучению персонала и операционных команд отелей
- Обучение безопасность (охрана труда, первая помощь)
- Внутренний аудитор систем менеджмента качества ISO 9001, 140001
- Сертифицированный эксперт в области охраны труда и управления рисками
- Разработка и проведение тренинга «Реновация сервиса», «Философия гостеприимства»
- Разработка и проведение массового обучения по безопасности и первой помощи всего персонала
- Проведение стратегических и управленческих сессий
- Проведение учебных модулей в проекте «Школа Менеджмента»

## Выступления и участие:

Член жюри конкурса «Профмастерство РСО компетенция горничная»  
Обучение персонала премиальных курортов в период Pre-opening  
(Курорт МРИЯ, ВК Манжерок)

Мастер-классы на Всероссийской школе сервиса в Санкт-Петербурге  
Комплексное обучение команды ВК Манжерок для Preopening Алтай  
(2 месяца)

Обучение персонала для выставки Моя Россия, павильон Сбер  
Проведение «Тайного гостя» и проведение обучения для бизнеса по  
результатам проверки, Благовещенск «Вырасти амбассадоров  
Бренда»

Выступление в качестве спикера на Школе сервиса Анапа

Выступление на Форуме отельеров, Казань

Выступление на ПИР

Выступление в павильоне Сбер



## ОПИСАНИЕ ЭКСПЕРТА:

За 10 лет в сфере гостеприимства и тренерской деятельности, Алина Подгаецкая овладела опытом и знаниями о сервисе, коммуникативных приемах и методах работы с гостями и командами, позволяющими создать человекоцентричный сервис высочайшего уровня. Алина проводит передовые программы и тренинги для служб приема и размещения, горничных, обучая персонал навыкам и необходимым компетенциям, которые делают бизнес успешным и поистине гостеприимным.

## Образование:

- Киевский университет управления и предпринимательства Бакалавр менеджмента, экологии и природопользования
- Крымский Федеральный университет им. В.И. Вернадского Магистр экологии и природопользования
- Федеральный учебный центр "Академия Гостеприимства" Программа повышения квалификации "Эффективный руководитель"
- Инструктор-тренер Emergency First Response/ Инструктор массового обучения населения навыкам оказания первой помощи