# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

# Организация административно-хозяйственной службы гостиниц. Housekeeping – это тоже источник дохода

## Программа

1 день

### Служба эксплуатация номерного фонда

- Организационная структура
- Задачи, функции и зоны ответственности АХО. Взаимодействие с другими отделами
- Стандарты ответа по телефону, запрещенные фразы
- Формирование графиков выхода на работу, персональных заданий горничным
- Планирование. Составление графиков загрузки и уборки
- Планирование рабочего дня супервайзера (старшей горничной). Функционал позиции супервайзера. Распределение обязанностей на рабочую смену
- Организация проверки качества уборочных работ. Взаимодействие с другими службами

### Уборка номеров

- Виды, последовательность, отличительные особенности и принципы проведения уборок
- Уборка номерного фонда и служебных помещений
- Организация работы поэтажного персонала

- Виды помещений номерного фонда, оборудование помещений номерного фонда
- Услуги, предоставляемые службой номерного фонда
- Вечерний сервис и технология обслуживания VIP. Время обслуживания, перечень мероприятий. Категории гостей. Взаимодействие служб
- Организация уборки гостевых номеров; Стандарты проведения уборки номеров различных категорий
- Стандарты уборки гостевых номеров: текущая уборка, текущая уборка со сменой белья, вечерняя уборка, уборка номера после отъезда гостя, влажная уборка забронированных номеров, генеральная уборка
- Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей
- Комплектация тележки горничной

## Уборка общественных зон

- Виды и принципы проведения уборок
- Уборка гостевых зон
- Организация уборки гостевых зон; Стандарты проведения уборки гостевых зон

## Стратегия развития. Бюджет. Управление изменениями

- Материальное обеспечение и оформление поставок
- Контроль за расходованием ТМЦ. Планирование расходования
- Система внутренних заявок. Согласование закупок. Складской учет: оформление приемо-сдаточной документации; порядок выдачи ТМЦ
- Прачечная. Процедуры приема, обработки и доставки заказов гостей, прайс-лист на услуги прачечной, химчистки, пакеты для прачечной, бельевая комната и др.
- Инвентаризация: порядок проведения
- Энергосбережение и энергоэффективность
- Ремонт, реконструкция и реновация в гостинице. Управление изменениями
- Инженерное обследование конструкций и выявление дефектов

## Правовые основы деятельности АХО

- Особенности оформления и сопровождения договоров, применяемых в работе АХО: трудовой договор, договор купли-продажи, договор поставки, подряда и возмездного оказания услуг, договор на техническое обслуживание, договор на коммунальные услуги. Типовые ошибки и их последствия
- Техническое задание для подрядчиков, как основной инструмент защиты своих интересов

- Участие АХО в организации охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии. Регулирующие нормативные акты и локальные организационно-распорядительные документы, порядок их оформления
- Документооборот. Стандартные документы в деятельности АХО
- Безопасность. Использование химических средств и электроприборов. Инструктаж и журналы по технике безопасности. Периодичность проведения, требования к обучающему персоналу/обучающим организациям. Ответственность должностных лиц

2 день

## Конфликтные ситуации и процедуры

- Причины возникновения конфликтов в работе АХО и способы их решения
- Анализ типичных ситуаций: забытые вещи, открытый сейф во время проведения уборки, закрытый сейф после выезда гостя, напитки в бокалах, цветы и т.д.
- Действия горничной при обнаружении поломок, пропажи и порчи имущества гостем
- Взаимодействие горничной с технической службой, стандарты проведения ремонтных работ в заселенном номере
- Процедуры работы с жалобами гостей
- Оформление забытых гостем вещей. Хранение, порядок возврата
- Работа с рекламациями внутренних служб и гостей. Внутренние расследования: основания, правила и механизмы проведения, сопроводительная документация. Обеспечение законности и конфиденциальности. Решение о привлечении правоохранительных органов

## Работа с персоналом службы эксплуатации номерного фонда: поиск, подбор, обучение

- Набор персонала в АХС — поиск кандидатов, квалификационные требования, профессиональные компетенции. Формирование профиля должности. Методики аттестации, погружения и экспресс-обучения при аутстаффинге
- Оценка эффективности, мотивация и повышение квалификации. Планирование обучения, затраты. Формы обучения: вводный тренинг, наставничество
- Кражи. Профилактика предотвращения краж персоналом. Правила пользования служебными ключами. Отклонение от должностных инструкций — нестандартные просьбы гостей и ситуации — обзор практики с примерами наступления ответственности

## Навыки

- Отстройка системы управление номерным фондом отеля
- Разработка стандартов для персонала housekeeping

## Разработка документов

- Книга горничной с подробным описанием всех процедур
- Должностная инструкция горничной и супервайзера службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда
- Стандарты обслуживания гостей для подразделения housekeeping
- Check list смены горничной
- Check list уборки номера
- Форма инвентаризации номеров и плановых уборок
- Типовой договор на подрядные работы

# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz