**№ 85654/IBA от 29.11.2026**

**International Business Academy обладает международной институциональной аккредитацией в сфере образования, подтверждающей соответствие международным стандартам качества образовательной деятельности**

## Коммерческое предложение для компании «»

### Условия сотрудничества

«International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме: «Организация административно-хозяйственной службы гостиниц. Housekeeping – это тоже источник дохода».

**Стоимость без НДС:** 296 500 тенге.

**Стоимость с НДС:** 343 940 тенге (включает НДС 16%).

Цена на 2027 год с учетом индексации 10%: 326 150 тенге без НДС; 378 334 тенге с НДС (включает НДС 16%).

*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

**Количество участников:** 1 человек

**Продолжительность обучения**: 2 дня (16 академ.часов)

**Даты проведения:**

Алматы: 26-27 января 2028, 15-16 марта 2028, 15-16 мая 2028, 19-20 июля 2028, 21-22 сентября 2028, 14-15 ноября 2028

Онлайн: 21-22 июня 2027, 30-31 августа 2027, 25-26 октября 2027, 2-3 февраля 2028, 19-20 апреля 2028, 19-20 июня 2028, 21-22 августа 2028, 11-12 октября 2028, 13-14 декабря 2028

* даты требуют дополнительного согласования

**Расписание:** с 10:00 - 17.30

**В стоимость обучения входит**: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (3 месяца), обед и кофе-брейк в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и нам необходимо забронировать даты с тренером.

**Исполнитель:**

**Руководитель Батухтина Н.Е.**

**International Business Academy — обучение, ориентированное на практический результат, развитие сотрудников и рост эффективности бизнеса.**

**Описание программы:**

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