№ 27795/IBA от 02.07.2025

Коммерческое предложение по обучению для компании «»

По теме:

«ОРГАНИЗАЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦ. HOUSEKEEPING – ЭТО ТОЖЕ ИСТОЧНИК ДОХОДА»

От International Business Academy

2025

International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации и проведению семинара

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

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

Стоимость обучения: 237200 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2026 год с учетом индексации 10% составит 260920 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Онлайн:
29-30 сентября 2025
10-11 февраля 2026
16-17 апреля 2026
21-22 июня 2027
30-31 августа 2027
25-26 октября 2027

* даты требуют дополнительного согласования

Продолжительность: 16 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

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

Исполнитель: Батухтина Н.Е

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.

2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией

3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.

4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.

5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения:
   — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.

6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.

8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.

9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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