

№ 9706/IBA от 14.04.2026

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

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

От ИП International Business Academy

2026

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 ассесмент + 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**

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

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

Стоимость обучения: 296500 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 326150 тенге без НДС.

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

*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

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:

16-17 апреля 2026

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

Продолжительность: 16 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашими 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 адаптацией под реалии казахстанского 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

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

- 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

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 управления 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