



# СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

учебный курс  
для сотрудников службы  
ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

QA  
Hotel Service

# Учебный курс «Современные технологии гостиничного хозяйства»

Формы обучения:

- теоретические занятия
- практические занятия

Второй день обучения проходит для различных целевых групп: в течение всего дня для руководителей высшего звена, обучение для линейных сотрудников и руководителей среднего звена - с 10.00 до 13.00.

## ДЕНЬ 1. 9 апреля. 10.00-17.00

### Целевая аудитория: горничные, супервайзеры, руководители хозяйственных служб

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего академических часов
	<b>Теоретическая часть (лекция). 10.00-13.00</b>	
1	<b>Модуль № 1. Введение в специальность</b>	
1.1	Мировая практика гостиничного хозяйства. Стандарты работы в международных гостиничных сетях. Необходимость стандартизированных процедур для несетевых гостиниц.	1
2	<b>Модуль № 2. Распределение обязанностей и работ. Рабочая документация.</b>	
2.1	Организационная структура отеля и службы гостиничного хозяйства. Должностные обязанности горничной.	1
2.2	Ежедневное распределение обязанностей и рабочих заданий. Рабочий день горничной номерного фонда. Рабочий день горничной общественных зон. Рабочие листы.	
3	<b>Модуль № 3. Операционные стандарты службы гостиничного хозяйства</b>	
3.1	Этикет внешнего вида и поведения сотрудников.	
3.2	Стандарты обслуживания гостевых комнат. Уборка комнаты после выезда, жилой комнаты, обход свободных комнат. Особенности работы с VIP-гостями	

3.3	Процедура работы с забытыми и найденными вещами (Lost and Found). Процедура «прошу не беспокоить» (Do Not Disturb). Комнаты в статусе «вне продажи», «отказ от уборки».	2
<b>Теоретическая часть (лекция). 14.00-17.00</b>		
4	<b>Модуль № 4. Технологии и принципы уборки.</b>	
4.1	Тележка горничной номерного фонда и общественной зоны Принципы работы с профессиональной химией для уборки.	4
4.2	Технология уборки гостевой комнаты.	
4.3	Средства и технологии для уборки общественных территорий.	
4.4	Особенности уборки различных типов поверхностей и материалов. Технологии работы с текстилем и ковровыми покрытиями.	

**ДЕНЬ 2. 10 апреля. 10.00-17.00**

**Целевая аудитория:**

**Весь день: руководители Отелей, руководители хозяйственных служб  
10.00-13.00 горничные, супервайзеры, руководители хозяйственных служб**

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего академических часов
<b>Теоретическая часть (лекция). 10.00-13.00</b>		
5	<b>Модуль № 5. Система инспектирования. Контроль качества. Стандарты безопасности в гостиничном хозяйстве.</b>	

5.1	Система инспектирования комнат. Инспектирование общественных зон. Международные стандарты контроля качества.	2
5.2	Стандарты гостиничного хозяйства по обеспечению безопасности гостей, сотрудников, имущества отеля.	
6	<b>Модуль №6. Работа с просьбами и жалобами гостей. Технологии урегулирования конфликтов.</b>	
6.1	Просьбы и жалобы гостей. Технологии урегулирования конфликтов.	2
	Практическая часть (руководители) 14.00-17.00	
7	<b>Модуль №7. Поддержание репутации отеля в чрезвычайных ситуациях. Оптимизация рабочих процессов. Системы планирования работ.</b>	
7.1	Возникновение чрезвычайных ситуаций. Сохранение репутации отеля.	1
7.2	Система ежедневного, ежемесячного и годового планирования работ в гостиничном хозяйстве. Взаимодействие с инженерной службой. Система поддержания отеля в надлежащем материально-техническом состоянии.	2
7.3	Оптимизация рабочих процессов. Бюджетирование. Планирование штатного расписания и графиков работы.	1

Темы занятий и распределение времени по темам могут незначительно изменяться в процессе курса, исходя из уровня освоения каждой темы участниками курса.

## Кто проводит тренинг?



### Виктория Белякова

Эксперт и бизнес-тренер в индустрии гостеприимства с более чем 17-летним опытом работы в сетевых и независимых Отелях с различной формой управления. Имеет опыт открытия, брендинга и ребрендинга отелей, консалтинга и создания стандартов работы для Отелей.

Имеет высшее педагогическое образование, а также высшее образование по специальности – «менеджер организации в гостиничном и туристическом бизнесе».

Преподавала в Международном университете в Москве (Поволжский филиал) дисциплину «Управление гостиничным бизнесом».

Прошла путь от линейного сотрудника службы приема и размещения до директора номерного фонда в международном Отеле «Holiday Inn Samara», проработав там более 11 лет.

Является сертифицированным тренером международной гостиничной компании IHG (InterContinental Hotels Group), бизнес-тренером, проводит курсы повышения квалификации, обучение и консалтинг в Отелях региона и страны.

Эксперт по классификации средств размещения Торгово-Промышленной Палаты Самарской области. Проводит оценку и классификацию объектов в различных регионах.

Вице-Президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства (Поволжский филиал), эксперт Клуба.

Является организатором ежегодного Форума «Реальный клининг» в Поволжье, проводимого совместно с Ассоциацией Контрактных Клининговых компаний.