

РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу – программу повышения квалификации «Организация и технологии деятельности хозяйственной службы средства размещения» (руководитель – Анастасия Александровна Крумина)

В средстве размещения могут быть потрясающие завтраки, виды с балкона или лучшая подборка телеканалов, но гости обычно запомнят не это, а задержку с заселением из-за неготовности номера или плохо работающий инвентарь санузла. Чтобы маркетинговые усилия не были напрасными, исправность техники и чистота номеров должны быть на высоте, что делает работу хозяйственной службы средства размещения самой важной и значимой.

Хаускипинг можно сравнить с многоэтапным процессом, предполагающим уборку после отъезда, подготовку к новому гостю, поддержание чистоты во время пребывания. И чтобы этот механизм постоянно и эффективно работал нужно достичь две важные цели – подготовить соответствующим образом персонал и скоординировать работу хозяйственной службы средства размещения с другими его службами, управленцами. Обе эти цели требуют соответствующего уровня профессионализма от работников и топ-менеджмента, который не появляется из ниоткуда, а может быть лишь только культивирован и взращен, в том числе и при помощи программ повышения квалификации персонала.

Рецензируемая дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Организация и технологии деятельности хозяйственной службы средства размещения» направлена на совершенствование и формирование новых компетенций в рамках имеющейся квалификации, необходимых для ведения профессиональной деятельности по организации и обеспечению функционирования хозяйственной службы средства размещения. Программа рассчитана на 72 академических часа и включает пять разделов, содержащих в общей сумме 16 тем.

Первый раздел «Основы организации деятельности хозяйственной службы средства размещения» направлен на изучение слушателями следующих вопросов: а) особенности и тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; б) классификация и виды средств размещения в мире и России; в) понятие хаускипинга и роль хозяйственной службы в средствах размещения; г) правовая регламентация деятельности хозяйственной службы средства размещения. Особое внимание будет уделено организационным, правовым и управленческим аспектам организации деятельности служб номерного фонда гостиниц, особенно в условиях введения новой государственной классификации гостиниц.

Второй раздел «Организационная структура и функции хозяйственной службы средства размещения» предусматривает освоение слушателями трех тем, знакомящих их с организационной структурой хозяйственной службы средства размещения, с национальными и профессиональными стандартами и их ролью и значимостью в определении функций и должностей в хозяйственной службе средства размещения, с финансовыми и материальными аспектами функционирования хозяйственной службы средства размещения. Слушатели знакомятся с непосредственным функционалом всех служб номерного фонда средств размещения на конкретных примерах из российской практики.

Третий раздел «Документационное и кадровое обеспечение, цифровизация и автоматизация деятельности хозяйственной службы средства размещения» вводит слушателей в особенности организации документооборота в средстве размещения и его хозяйственной службе, кадрового обеспечения деятельности хозяйственной службы средства размещения, цифровизации и автоматизации управления номерным фондом и организации деятельности хозяйственной службы средства размещения. Все основные аспекты рассматриваемых вопросов анализируются с точки зрения теории и практики в преломлении к новой государственной классификации средств размещения 2025 года.

Четвертый раздел «Уборка номерного фонда как направление деятельности хозяйственной службы средства размещения» позволяет слушателям разобрать основные практические аспекты деятельности по уборке номеров в средствах размещения различных типов, что требует понимания стандартов и технологий уборки номерного фонда в различных типах средств размещения, реализации принципов экологического менеджмента и обеспечения безопасности деятельности хозяйственной службы средства размещения, контроля качества и внутреннего аудита деятельности хозяйственной службы.

Пятый раздел «Коммуникационные и этические аспекты деятельности хозяйственной службы средства размещения» ориентирует слушателей на понимание организационных и этических аспектов коммуникации персонала хозяйственной службы средства размещения с гостями, особенностей работы персонала с жалобами и обратной связью гостей, соблюдение правил этикета хозяйственной службы средства размещения – от уровня горничной до уровня топ-менеджеров и руководителя средства размещения.

Представленная на рецензирование дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Организация и технологии деятельности хозяйственной службы средства размещения» отличается логичной и непротиворечивой структурой, актуальностью, содержательностью, новизной, практической значимостью и ориентирована на слушателей, которые

желают повысить свою квалификацию для более грамотного и эффективного управления организацией деятельности хозяйственной службы гостиницы.

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н) и профессионального стандарта «Горничная» (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н) и рассчитана, прежде всего, на руководителей служб хаускипинга, операционных управляющих, менеджеров и старших горничных, специалистов отделов кадров и обучения, представителей подрядных организаций в сфере клининга.

Рецензент /ФИО, должность/

Подпись рецензента

Сумзина Лариса Владимировна,
директор Высшей школы сервиса
РГУТИС, кандидат технических наук,
доцент



Печать

Подпись Сумзиной Л.В. заверено.

*Первый проректор
ФРБОУ ВО "РГУТИС"*



Чобикова Н.Т.