

## РЕЦЕНЗИЯ

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

Хозяйственная служба в гостинице отвечает за основной ее продукт – уборку номеров и иных помещений. Главной задачей хаускипинга в гостиничном бизнесе является поддержание в порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений, в предоставлении гостям необходимого комплекса услуг. Работа хозяйственной службы подразумевает выполнение большого числа задач и требует взаимодействия с другими службами, например, по приему и размещению гостей, коммерческим отделом, службой по обеспечению питания, бухгалтерией. Хозяйственная служба занимается поддержанием средства размещения в наилучшем состоянии с точки зрения соблюдения чистоты и атмосферы уюта, то есть, необходимо поддерживать ее функции на высшем уровне, что позволит клиентам возвращаться в гостиницу не один раз. А для этого необходим квалифицированный персонал с соответствующими компетенциями, которые надо формировать и совершенствовать в рамках программ повышения квалификации.

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.

Рецензируемая программа имеет трудоемкость в 72 академических часа и включает пять разделов, состоящих, соответственно, из 16 тем.

Первый раздел «Основы организации деятельности хозяйственной службы средства размещения» включает четыре темы: 1) особенности и тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; 2) классификация и виды средств размещения в мире и России; 3) понятие хаускипинга и роль хозяйственной службы в средствах размещения; 4) правовая регламентация деятельности хозяйственной службы средства размещения, изучение которых направлено на овладение общими основами организации работы служб номерного фонда.

Второй раздел «Организационная структура и функции хозяйственной службы средства размещения» включает три темы: 1) организационная структура хозяйственной службы средства размещения; 2) стандарты и их роль в определении функций и должностей в хозяйственной службе средства размещения; 3) финансовые и материальные аспекты функционирования хозяйственной службы средства размещения. На примерах из российской и зарубежной практики слушатели разберутся в основных процедурах, технологиях и направлениях работы хозяйственной службы средства размещения.

Третий раздел «Документационное и кадровое обеспечение, цифровизация и автоматизация деятельности хозяйственной службы средства размещения» предусматривает изучение слушателями следующих тем: 1) особенности орга-

низации документооборота в средстве размещения и его хозяйственной службе; 2) кадровое обеспечение деятельности хозяйственной службы средства размещения; 3) цифровизация и автоматизация управления номерным фондом и организация деятельности хозяйственной службы средства размещения. Особое внимание уделяется вопросам организации работы хозяйственной службы с учетом современных новаций и тенденций в различных типах средств размещения, выделенных в результате новой классификации гостиниц.

Четвертый раздел «Уборка номерного фонда как направление деятельности хозяйственной службы средства размещения» включает три важные темы: 1) стандарты и технологии уборки номерного фонда в различных типах средств размещения; 2) реализация принципов экологического менеджмента и обеспечение безопасности деятельности хозяйственной службы средства размещения; 3) контроль качества и внутренний аудит деятельности хозяйственной службы.

Пятый раздел «Коммуникационные и этические аспекты деятельности хозяйственной службы средства размещения» предполагает освоение слушателями трех значимых практических тем: 1) организационные и этические аспекты коммуникации персонала хозяйственной службы средства размещения с гостями; 2) особенности работы персонала с жалобами и обратной связью гостей; 3) соблюдение правил этикета хозяйственной службы средства размещения – от горничной до руководителя средства размещения.

Представленная рецензенту дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Организация и технологии деятельности хозяйственной службы средства размещения» характеризуется внутренней логикой, обоснованность, нормативно-правовой выдержанностью, структурностью, актуальностью, новизной, практико-ориентированностью и направлена, в первую очередь, на тех слушателей, которые хотят усовершенствовать свои компетенции в области ведения деятельности по организации и управлению хозяйственной службой современных средств размещения.

Программа разработана в соответствии с требованиями профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» и «Горничная», рассчитана на руководителей служб хаускипинга, операционных управляющих, менеджеров и старших горничных, специалистов отделов кадров и обучения, представителей организаций в сфере клининга.

*Шевченко Анна Николаевна*  
*Компьютерный директор ООО «Лекко»*

