



14.07.2025 №КУ-Исх-0480-25

Руководителям организаций

Приглашение к участию в закупке

Уважаемые руководители!

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ» (АНО ДПО «ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ») приглашает принять участие в закупке на проведение обучения для сотрудников туристического кластера компании ЭН+ в соответствии с техническим заданием (Приложение 1).

Прошу Вас в срок до 22.07.2025 г. направить коммерческое предложение по обучению сотрудников туристического кластера компании ЭН+ по направлениям в соответствии с Приложением 1:

- «Горничная» (24 академических часа);
- «Официант» (24 академических часа);
- «Администратор службы приема и размещения» (24 академических часа);
- «Супервайзер» (24 академических часа) по направлениям «Горничная», «Официант», «Администратор службы приема и размещения»;
- «Разработка СОПов для гостиничной индустрии» (16 академических часов) (с возможностью проведения онлайн-консультаций).

Условия:

- Количество обучаемых по каждому направлению – не более 10 человек в одной группе, по каждому направлению не более 5 групп;
- Срок/период оказания услуг: сентябрь – декабрь 2025 г.;
- Формат обучения – очно;
- Вид образовательной программы: дополнительная образовательная/дополнительная профессиональная/программа профессионального образования;
- Документ по окончании обучения: сертификат/удостоверение о ПК/свидетельство о профессии.

В вашем коммерческом предложении прошу указать:

- цену услуг без НДС с учетом всех возможных затрат;
- условия оплаты (прошу предоставить максимальную отсрочку платежа, по возможности до 30/60 календарных дней от даты поставки/оказания услуг);
- срок действия Вашего предложения (предпочтительно до 30.12.2025 г.);
- резюме преподавателя/преподавателей;
- график/расписание занятий/консультаций;
- программу курса;
- образец документа, выдаваемого слушателю в случае успешного освоения курса;

- методический пакет, который будет выдан по итогам обучения супервайзерам (инструкции, чек-листы и др.)

Вопросы и уточнения прошу направлять на электронный адрес VasilievaAA@enplus-univer.ru

Примечание:

Для участия в закупке необходимо предоставить следующие документы:

- копию Устава;
- выписку из единого государственного реестра юридических лиц, полученную не ранее чем за один месяц до даты приглашения;
- копию документа, подтверждающего полномочия лица на осуществление действий от имени юридического лица (копию решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность);
- копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.

С уважением,
заместитель директора по
организационному развитию



Д.Ю. Беляева

Техническое задание**I. Тематический план обучения****Образовательная программа «Горничная»**

Темы для изучения (в соответствии с профессиональным стандартом «Горничная»):

Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения**1.1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения**

- Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде
- Комплектование номерного фонда расходными материалами
- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде
- Уборка ванной комнаты в номерном фонде
- Уборка спальни, комнат в номерном фонде
- Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке
- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде
- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей
- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения
- Прием номера при выезде гостя

1.2. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

- Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде
- Комплектование номерного фонда расходными материалами
- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде
- Уборка ванной комнаты в номерном фонде
- Уборка спальни, комнат в номерном фонде
- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде
- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей
- Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения
- Прием номера при выезде гостя

1.3. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

- Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда
- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой
- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой
- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда
- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда
- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде
- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде
- Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

2.1. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

- Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных
- Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования
- Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки
- Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники
- Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов
- Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда

2.2. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

- Планирование деятельности бригады горничных
- Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных
- Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности
- Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий
- Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения
- Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения

- Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг
- Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения

2.3. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

- Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда
- Реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки
- Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности
- Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин
- Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период

II. Целевая аудитория:

1. Сотрудники туристического кластера компании ЭН+, работающие в должности «Горничная», «Старшая горничная».

2. Количество участников обучения – примерно 5 групп не более 10 человек в группе. Количество групп по согласованию с Заказчиком может увеличиваться.

III. Формат проведения обучения:

очный, включает теоретические и практические занятия, возможна реализация обучения в форме стажировки на рабочем месте.

IV. Сроки оказания услуг: сентябрь – декабрь 2025 г.

II. Тематический план обучения

Образовательная программа «Официант»

Темы для изучения (в соответствии с профессиональным стандартом «Официант, бармен»):

Раздел 1. Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания

1.1. Прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос и доставку в организации питания

- Прием и оформление заказа на бронирование столика
- Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку
- Предоставление информации об организации питания
- Ведение учета заказанных столиков в зале организации питания

1.2. Обслуживание гостей в холле организации питания

- Встреча и приветствие гостей в организации питания
- Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах
- Размещение гостей за столом в зале организации питания

1.3. Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания

- Подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала
- Подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей
- Проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность)
- Подача блюд и напитков гостям организации питания
- Сбор использованной столовой посуды и приборов со столов
- Поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания

1.4. Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре организации питания

- Подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей
- Приготовление заготовок для напитков
- Приготовление свежавыжатых соков
- Реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков
- Уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки

Раздел 2. Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков

2.1. Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки

- Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания
- Рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков
- Передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания
- Досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания

2.2. Обслуживание гостей в зале организации питания

- Получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания
- Подача блюд и напитков гостям организации питания
- Замена использованной посуды, приборов и столового белья

2.3. Обслуживание гостей в баре организации питания

- Оформление витрины и барной стойки
- Прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания
- Рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции
- Приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков
- Приготовление и подача чая, кофе
- Составление документации, отчетов посредством специализированных программ
- Поддержание в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования

- 2.4. Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий
- Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания
 - Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях
 - Сервировка столов с учетом вида мероприятия
 - Подача блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях

2.5. Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы

- Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей
- Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ

Раздел 3. Руководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания

3.1. Заказ, получение, организация хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря в зале и баре организации питания

- Проведение инвентаризации бара
- Организация приема, хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря бара и зала организации питания
- Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода напитков, барной продукции
- Контроль эксплуатации оборудования и инвентаря

3.2. Организация работы бригады официантов/барменов

- Разработка текущих и оперативных планов работы по обслуживанию гостей в зале организации питания
- Разработка текущих и оперативных планов работы по обслуживанию гостей в баре организации питания
- Координация выполнения заданий работниками бригады официантов, барменов

3.3. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов/барменов

- Контроль качества обслуживания гостей организации питания
- Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и эффективности работы подчиненных
- Формирование отчетов о результатах выполнения текущих и оперативных планов за отчетный период.

Целевая аудитория:

1. Сотрудники туристического кластера компании ЭН+, работающие в должности «Официант», «Старший официант».
2. Количество участников обучения – примерно 5 групп не более 10 человек в группе. Количество групп по согласованию с Заказчиком может увеличиваться.

Формат проведения обучения:

очный, включает теоретические и практические занятия, возможна реализация обучения в форме стажировки на рабочем месте.

Сроки оказания услуг: сентябрь – декабрь 2025 г.

III. Тематический план обучения

Образовательная программа «Администратор службы приема и размещения»

Темы для изучения (в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей»):

Раздел 1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

- Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения
- Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
- Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
- Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

1.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

Раздел 2. Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения (Старший смены службы приема и размещения)

2.1. Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Оценка наличия запасов расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы сотрудников приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Прием, хранение и контроль использования сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов, техники и оборудования

- Подготовка отчетов по использованию сотрудниками приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов и оборудования
- Корректировка работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций

2.2. Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников службы приема и размещения
- Распределение заданий между сотрудниками службы приема и размещения в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности
- Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий
- Определение потребности сотрудников службы приема и размещения в обучении и реализация мер по их обучению

Целевая аудитория:

1. Сотрудники туристического кластера компании ЭН+, работающие в должности «Администратор службы приема и размещения гостей».
2. Количество участников обучения – примерно 5 групп не более 10 человек в группе. Количество групп по согласованию с Заказчиком может увеличиваться.

Формат проведения обучения:

очный, включает теоретические и практические занятия, возможна реализация обучения в форме стажировки на рабочем месте.

Сроки оказания услуг: сентябрь – декабрь 2025 г.

IV. Тематический план обучения

Образовательная программа «Супервайзер» по должностям «Горничная», «Официант», «Администратор службы приема и размещения»

Темы для изучения:

Необходима разработка содержания программы.

Целевая аудитория:

1. Сотрудники туристического кластера компании ЭН+, выполняющие обязанности супервайзера по должностям «Горничная», «Официант», «Администратор службы приема и размещения».
2. Количество участников обучения – одна группа не более 18 человек в группе. Количество групп по согласованию с Заказчиком может увеличиваться.

Формат проведения обучения:

очный, включает теоретические и практические занятия, возможна реализация обучения в форме стажировки на рабочем месте.

Сроки оказания услуг: сентябрь – декабрь 2025 г.

V. Тематический план обучения

Образовательная программа «Разработка СОПов для гостиничной индустрии» (с возможностью проведения онлайн-консультаций).

Темы для изучения:

Необходима разработка содержания программы.

Целевая аудитория:

1. Сотрудники туристического кластера компании ЭН+, управляющие отелем, супервайзеры.
 2. Количество участников обучения – одна группа не более 15 человек в группе с возможностью индивидуальной работы.
- Количество групп по согласованию с Заказчиком может увеличиваться.

Формат проведения обучения:

очный, включает теоретические и практические занятия, а также консультирование по вопросам разработки СОПов. По итогам обучения выдается удостоверение о повышении квалификации.

Сроки оказания услуг: сентябрь – декабрь 2025 г.

С уважением,
заместитель директора по
организационному развитию



Д.Ю. Беляева