

Міністэрства жыллева-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»

ФІЛІЯЛ «ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР ЖКХ Г. МІНСКА І
МІНСКОЙ ВОЕЛАСЦІ»

вул. М.Багдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
«ЖИЛКОМ»

ФИЛИАЛ «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ЖКХ Г. МИНСКА И
МИНСКОЙ ОБЛАСТИ»

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by



03.08.2026 № 01-12/400

Руководителю организации

О проведении обучения

Филиал «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области» учреждения образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» (далее – филиал «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области») проводит **19 августа 2026 года** обучающий курс «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных предприятиях».

Программа курса увязывает жесткие требования государственного аудита с задачами повышения доходности регионов в рамках Государственной программы «Туризм» на 2026-2030 годы и разработана с учетом специфики деятельности ведомственных гостиниц структуры ЖКХ Республики Беларусь. На курс приглашаются все заинтересованные лица.

Курс проводится по Вашему выбору в очной форме (офлайн) или с использованием информационно-коммуникационных технологий. **ЖЕЛАТЕЛЬНО** очное присутствие, так как обучение будет проходить с применением активных методов и приемов (геймификация, ролевые игры, кейсы).

Начало обучения 19.08.2026 в 10:00, обращаться в кабинет 215.

Для участия в обучении необходимо до **17.08.2026** направить на e-mail dubina@jilkom.by: заявление-направление; копию платежного поручения; договор, заполненный и подписанный уполномоченным лицом, в договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность). Оригинальные экземпляры договоров отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе. **В случае непредоставления полного пакета документов слушатели в группу зачислены не будут.**

Для участия в обучении с использованием информационно-коммуникационных технологий наличие действующей камеры и микрофона обязательно.

Адрес проведения обучения: г. Минск, ул. М.Богдановича, 155, вход со стороны ул. Некрасова (напротив заправки «А-100»). Проезд: от ст. метро «Немига» троллейбусами № 46, № 53 до ост. «ул. Некрасова»; от ст. метро «Академия наук» троллейбусом № 34 до ост. «ул. Некрасова»; автобусами №№ 44, 133, 136.

Стоимость обучения одного человека **140,00 (Сто сорок рублей 00 копеек)** без НДС согласно подпункту 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового кодекса Республики Беларусь. **Данное письмо является основанием для оплаты.**

Банковские реквизиты: р/счет ВУ91 АКВВ 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК АКВВВУ2Х. УНП 100139707.

После отправки *полного пакета документов* просим Вас уточнить по телефону 8 (017) 397-22-27 получение в филиале «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области» данных документов.

Директор

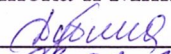
Жарикова 8 017 397 22 27

Н.А. Дубина

УТВЕРЖДАЮ

Директор

филиала «Учебный центр ЖКХ
г.Минска и Минской области»

 Н.А. Дубина

19.08.2026

ПЛАН

обучающего курса

«Деятельность службы приема и размещения в гостиничных предприятиях»

19.08.2026

09:30-10:00	Регистрация участников
10:00-11:30	Нормативно-правовая база и Государственная программа «Туризм» на 2026-2030 годы Правовой статус ведомственной гостиницы. Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь (Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 471 от 17 августа 2021 г.). Регистрация и заселение строго по документам, удостоверяющим личность. Взаимодействие с органами внутренних дел. Ответственность и штрафы. Задачи Государственной программы «Туризм» на 2026–2030 годы (Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 797 от 30 декабря 2025 г.). Роль линейного персонала службы приема и размещения (далее – СПиР) в выполнении прогнозных показателей райисполкома по объемам платных услуг. Баланс между жестким коммунальным учетом ЖКХ и коммерческим сервисом
11:30-11:40	Перерыв
11:40-13:10	Стандарты гостеприимства, телефонный этикет и цифровая реанимация Психология первого контакта. Юридическая обязанность информирования гостей на основе ст. 7 и 8 Закона РБ «О защите прав потребителей». Преодоление технологического барьера стационарной связи. Цифровой практикум: внедрение дежурных мобильных телефонов. Правила работы в мессенджерах (Viber, Telegram) и жесткие ограничения НЦЗПД (Закон Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных»). Пошаговый алгоритм «Цифровой реанимации»: верификация прав на карточку отеля в Яндекс.Картах и Google Maps, настройка круглосуточного графика, стандарты честных фото (фасад, стойка, санузел). Алгоритм распределения ролей. Экономика и легальное внедрение дополнительных услуг (Up-selling) Преодоление психологического барьера персонала «я не продавец». Чистота первичных бухгалтерских документов перед КГК. Полный запрет на маскировку допугслуг в стоимость проживания одной строкой (риски по ст. 427 УК РБ – служебный подлог). Раздельное кассовое пробитие услуг. Использование личных суточных командированных (13 BYN) для оплаты питания. Пять легальных пакетов доходов: трехсторонние безналичные договоры «Проживание + Питание», аренда площадей под вендинг, легальный Up-selling (повышение категории номера в пределах лимитов Постановления Совета Министров Республики Беларусь № 176 от 19 марта 2019 г.), плата за бронирование

	(Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 471 от 7 апреля 2006 г.) и договоры комиссии с РайПО на продажу сувениров. Заполнение служебной записки на имя директора ЖКХ с экономическим обоснованием допусслуг и процента мотивации персонала (10–15% в премию).
13:10-13:30	Обед
13:30-15:00	Конфликтология, защита прав потребителей и защита от экстремизма Правовые последствия технических неполадок (отсутствие тепла/воды). Порядок составления официального акта для законного перерасчета стоимости проживания бухгалтерией ЖКХ. Работа с жалобами. Действующий регламент ведения Книги замечаний и предложений (Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 635 от 12 ноября 2025 г.). Четыре шага гашения агрессии по международной методике LAST (Listen, Apologize, Solve, Thank). Защита персонала от потребительского экстремизма (ст. 19.1 КоАП РБ – мелкое хулиганство, кнопка Департамента охраны МВД). Правила бесконфликтных и юридически безопасных ответов на негативные отзывы на картах без нарушения Закона «О персональных данных»
15:00-15:10	Перерыв
15:10-16:40	Организация операционной деятельности СПиР по отраслевым стандартам Функциональное зонирование вестибюля (Front Office / Back Office). Стойка как периметр безопасности. Хронология и специфика смен. Профессиональный этикет: 11 правил гостеприимства. Дресс-код и внешний вид. Цифровой консьерж-сервис: правило приема звонков до 3-го гудка, регламент параллельных вызовов. Доставка экстренных сообщений для гостей через бизнес-чаты дежурного телефона (стандарт контроля информации в пределах 20 минут). Технология ведения электронного листа побудки (Wake-up calls list) с учетом часовых поясов. Интерактивный тренинг «Цена одной минуты»: отработка различных речевых модулей живой побудки в зависимости от статуса и психотипа гостя (проверяющий органов госконтроля, иностранный транзитный турист, рабочий ведомственной строительной бригады).
16:40-17:00	Круглый стол

*в плане возможны изменения

Лектор: Денисова Маргарита Ивановна, эксперт по сервису и гостеприимству, учредитель Клуба отельеров и рестораторов Беларуси, управляющий партнер Школы гостеприимства «Hospitality School MD», автор тренингов и аудитов для оптимизации работы и повышения прибыли объектов размещения и питания.

Методист

Е.Г.Жарикова

Директору
филиала «Учебный центр ЖКХ
г. Минска и Минской области»
учреждения образования
«Государственный учебный центр
подготовки, повышения квалификации
и переподготовки кадров «Жилком»
Дубине Н.А.

Заявление (направление)
(просьба заполнить печатными разборчивыми буквами)

На русском языке

Фамилия																	
Имя																	
Отчество																	

На белорусском языке

Фамилия																	
Имя																	
Отчество																	

Дата рождения обучающегося	(число, месяц, год)
Должность (профессия)	
Образование обучающегося (подчеркнуть)	Высшее образование/среднее специальное образование/ профессионально техническое, среднее образование
Электронный адрес обучающегося	
Мобильный телефон обучающегося	
Наименование курса обучения	Обучающий курс «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных предприятиях»
Форма обучения (подчеркнуть)	Очное обучение / Очное обучение (с использованием информационно-коммуникационных технологий)
Полное наименование организации, оплатившей обучение	
Адрес организации, индекс	
Период обучения	19.08.2026

Выражаю согласие на сбор, обработку, хранение, использование и последующую (при необходимости) передачу персональных данных в целях проведения обучения в филиале «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области», а также прошу зачислить на указанный курс обучения.

Обучающийся _____
(ФИО, должность, подпись)

Уполномоченное лицо от организации _____

Телефон для связи: _____
(ФИО, должность подпись)

ДОГОВОР №

об оказании услуг при реализации образовательных программ на платной основе

202__ г.

г. Минск

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком», в лице директора филиала "Учебный центр ЖКХ г.Минска и Минской области" Дубины Наталии Анатольевны, действующего на основании доверенности от 30.07.2026 № 52, именуемое в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и гражданин (не)

(фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется))

именуемый (ые) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, и

(наименование юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется),

место регистрации индивидуального предпринимателя,

собственное имя, фамилия, отчество (если таковое имеется) физического лица, осуществляющего оплату стоимости обучения)

в лице

действующего на основании

(устав или доверенность, дата и номер утверждения, выдачи, регистрации)

именуемый(ое) в дальнейшем Плательщик, с третьей стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предметом настоящего договора является оказание следующих платных услуг в сфере образования: обучающие курсы "Деятельность службы приема и размещения в гостиничных предприятиях".

2. Форма получения образования очная (дневная).

3. Срок обучения составляет: 19.08.2026 по 19.08.2026.

4. Дата начала образовательного процесса в учебной группе (определяется сроками комплектования учебной группы) 19.08.2026, при индивидуальном обучении дата начала образовательного процесса 19.08.2026.

5. Стоимость обучения определяется исходя из затрат на обучение, утверждается приказом руководителя Исполнителя и на момент заключения настоящего договора составляет 140,00 (Сто сорок рублей 00 копеек) без НДС в соответствии с подпунктом 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового Кодекса Республики Беларусь за одного человека.

Источник финансирования

6. Порядок изменения стоимости обучения.

Стоимость обучения, предусмотренная настоящим договором, может изменяться в связи с изменением суммы расходов, формирующих стоимость обучения.

Изменение стоимости обучения утверждается приказом руководителя Исполнителя, который в течение 7 календарных дней доводится до сведения Заказчика и Плательщика. В случае изменения стоимости обучения Плательщик производит доплату разницы в стоимости не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня издания соответствующего приказа уполномоченным лицом Исполнителя.

7. Порядок расчетов за обучение.

Оплата за обучение на основании настоящего договора осуществляется Плательщиком на условиях предоплаты в размере 100 % стоимости обучения на текущий (расчетный) счет: BY91AKBB30150053700135200000, в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ВИС АКВВВУ2Х, УНП 100139707, ОКПО 373157965000 Исполнителя в размере

() белорусских рублей _____ копеек без НДС (в соответствии подпунктом 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового Кодекса Республики Беларусь) за _____ человек (а).

8. Права и обязанности сторон.

8.1. Исполнитель имеет право определять самостоятельно формы, методы и способы осуществления образовательного процесса.

8.2. Исполнитель обязуется:

8.2.1. организовать материально-техническое обеспечение образовательного процесса в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими требованиями;

8.2.2. осуществлять обработку персональных данных (любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных) во исполнение п. 1 настоящего договора, а также на основании Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 года № 99-З «О защите персональных данных»;

8.2.3. зачислить Заказчика на обучение приказом руководителя Исполнителя и обеспечить его обучение в соответствии с пунктом 1 настоящего договора;

8.2.4. после успешного завершения обучения выдать Заказчику документы установленного образца;

8.3. Заказчик имеет право на получение образования в соответствии с пунктом 1 настоящего договора;

8.4. Заказчик обязуется:

добросовестно относиться к освоению содержания образовательной программы, программы воспитания;

выполнять требования учредительных документов, правил внутреннего распорядка, иных локальных правовых актов Исполнителя;

бережно относиться к имуществу Исполнителя;

Заказчик, направленный на обучение, должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность;

8.5. Плательщик имеет право получать от Исполнителя сведения о результатах обучения Заказчика;

8.6. Плательщик обязуется:

8.6.1. своевременно направить Заказчика для прохождения обучения, обеспечив его настоящим договором, подписанным уполномоченным лицом Плательщика;

8.6.2. осуществлять оплату за обучение в сроки, установленные в пункте 7 настоящего договора;

9. Ответственность сторон:

9.1. за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством;

9.2. при нарушении сроков оплаты, предусмотренных пунктами 6 и 7 настоящего договора, Плательщик выплачивает пеню в размере 0,1% от суммы просроченных платежей за каждый день просрочки.

Пеня начисляется со следующего дня после истечения срока оплаты;

9.3. Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за причинение вреда имуществу Исполнителя в соответствии с законодательством.

10. Дополнительные условия договора:

10.1. представителем Исполнителя является филиал «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области» учреждения образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком»;

10.2. местом реализации услуг (работ) является местонахождение филиала;

10.3. во всем, что не предусмотрено в настоящем договоре, стороны руководствуются законодательством;

10.4. в случае невыполнения Заказчиком учебного плана или пропуска занятий более 3 дней без уважительных причин Исполнитель имеет право отчислить Заказчика без возвращения оплаты за обучение;

10.5. стороны не несут ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязательств, если оно было вызвано форс-мажорными обстоятельствами;

10.6. стороны признают юридическую силу электронных документов (скан-копий), переданных с помощью факсимильной связи, электронной почтой, СМДО и другим способом, подписанные собственноручно либо с использованием средств связи и иных технических средств, компьютерных программ, информационных систем (сетей);

10.7. факт оказания услуг подтверждается путем единоличного составления Сторонами акта оказанных услуг в соответствии с Законом Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-З «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов». Заказчик и Плательщик согласны с тем, что информация об оказанных услугах составляется Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;

10.8. стороны пришли к соглашению, что в случае наличия недостатков оказанных услуг Заказчик и (или) Плательщик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг представляет Исполнителю претензию (в письменной форме) с приложением документов, подтверждающих факт наличия недостатков, а также другие документы, касающиеся обстоятельств, изложенных в претензии. Услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме в случае отсутствия претензий в вышеуказанный срок;

10.9. каждая из сторон договора, ее работники не должны каким-либо образом совершать в отношении работников другой стороны действий, связанных с оказанием влияния на принимаемые ими решения (действия) с целью получения каких-либо неправомерных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

10.10. при исполнении своих обязательств по договору, стороны обязуются не допускать коррупционной направленности;

10.11. в случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей главы договора, соответствующая сторона обязуется уведомить другую сторону в письменной форме;

10.12 в случае наличия подтверждений (документов) совершения одной из сторон коррупционного правонарушения, выявленного государственными органами, осуществляющими борьбу с коррупцией, другая сторона имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, уведомив сторону в порядке и сроки, предусмотренные настоящим договором;

10.13. стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из настоящего Договора или в связи с ним. Получатель претензии в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее получения, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах её рассмотрения;

10.14. стороны согласны на предъявление претензии и направление ответа на нее посредством факсимильной связи, электронной почты, телефонограммы и др.

11. Заключительные положения:

11.1. настоящий договор составлен в 3 (трех) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон;

11.2. договор вступает в силу со дня подписания сторонами и действует до исполнения сторонами своих обязательств, в части оплаты договор действует в течение 90 календарных дней с момента оказания услуг;

11.3. договор изменяется и расторгается в соответствии с законодательством;

11.4. вносимые изменения (дополнения) оформляются дополнительными соглашениями;

11.5. все споры и разногласия по настоящему договору стороны решают путем переговоров, а при недостижении согласия – в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

12. Адреса, реквизиты и подписи сторон:

Исполнитель

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком»

Местонахождение: г. Минск, ул. М. Богдановича 155, Телефакс +375 (17) 3972225

Банковские реквизиты: р/с BY91AKBB30150053700135200000, в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ул.

Долгобродская 1, BIC AKBBBY2X

УНП 100139707, ОКПО 373157965000

Директор филиала филиала "Учебный центр ЖКХ г.Минска и Минской области"

Учреждение образования «Государственный

учебный центр подготовки, повышения

квалификации и переподготовки кадров

«Жилком»

Н.А.Дубина

(подпись)

Плательщик

Наименование:

Местонахождение:

Телефакс:

Банковские реквизиты:

УНП

ОКПО

(подпись)

Заказчик

ФИО

Место жительства

Идентификационный номер, а при его отсутствии данные документа, удостоверяющего личность (серия (при ее наличии) номер, дата выдачи, наименование или код органа, выдавшего документ):

(подпись)