

*Ч. Горюхо В.М.*

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования  
«Омский государственный технический университет»

Факультет Экономики и сервисных технологий  
Кафедра Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес

ОТЧЁТ  
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студентка II курса заочного отделения  
Направления подготовки 43.03.03 Гостиничное Дело  
Тараскиной Александры Сергеевны

Место прохождения практики: г. Омск, Красный путь 143, гостиничный  
комплекс «Камелот»

Руководитель практики от института: Мельникова Е.В. \_\_\_\_\_

Отчет защищен « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г. с оценкой « \_\_\_\_ »

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «КАМЕЛОТ» .	4
1.1 Организационная структура предприятия .....	7
1.2 Характеристика номерного фонда .....	9
1.3 Анализ организации .....	14
2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ .....	17
2.1 Должностные инструкции горничных .....	17
2.2 Должностные инструкции администратора .....	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	23
ПРИЛОЖЕНИЯ	

## ВВЕДЕНИЕ

В данной работе будет подробно рассмотрен гостиничный комплекс «Камелот», поскольку он является предприятием социально-культурного сервиса.

*Цель* учебной практики – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях гостиничного комплекса «Камелот» и ознакомление с их организацией.

*Задачи* учебной практики:

- 1) Ознакомление со структурой гостиничного комплекса «Камелот»;
- 2) Изучение нормативных и инструктивных материалов, используемых гостиничным предприятием «Камелот»;
- 3) Изучение технологий обслуживания гостей предприятия.

*Объектом* работы является прохождение практики, которая поможет в дальнейшем проанализировать систему управления предприятием гостиничного типа.

*Предметом* является анализ гостиничного комплекса «Камелот», в котором была пройдена учебная практика.

*Практическая значимость* данной работы достаточно высокая. Прохождение практики помогает студенту ориентироваться в работе заведений социально-культурного сервиса и туризма не только теоретически, но и практически, а также дает неоценимый опыт работы в таком заведении.

Со стороны предприятия было оказано полное предоставление запрашиваемого материала, инструктажа, предоставления места работы, был проведен инструктаж по технике безопасности, что несомненно помогло в прохождении учебной практики.

## **1. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «КАМЕЛОТ»**

Компания зарегистрирована 2 декабря 2005 года регистратором Инспекции Федеральной налоговой службы по Советскому административному округу г. Омска. Директор организации - Майстренко Виталий Анатольевич. Компания ООО ДК «Камелот» располагается на берегу реки Иртыш, в лесопарковой зоне тихого центра Омска по адресу улица Красный Путь 143. Здание гостиницы стилизовано под старину и выполнено в стиле средневековой крепости, что создает неповторимую атмосферу легенд. Основным видом деятельности является «Сдача внаем собственного нежилого недвижимого имущества». Гостиничному комплексу присвоена категория четырех звёзд.

Миссия гостиничного комплекса «Камелот» - предоставление комфортабельного размещения, высококачественное обслуживание в гостинице, ресторане и сауне.

Цель гостиничного комплекса: оказание услуг в сфере гостеприимства на коммерческой основе и с целью получения прибыли.

Задачами предприятия является: предоставление комфортабельного места проживания, обслуживание высокого уровня, удовлетворение потребностей гостя посредством своих услуг, максимизировать заполняемость гостиницы и другие.

На территории комплекса «Камелот» созданы все условия для бизнеса и активного отдыха. «Камелот» расположен в лесопарковой зоне, имеет собственную территорию с выходом на реку Иртыш. Его уникальность состоит в том, что, не покидая пределов города, гости комплекса могут провести выходные и праздничные дни, не ощущая присутствия большого города, что немаловажно для бизнес-людей.

Четырехэтажное здание гостиницы "Камелот" отличается оригинальной архитектурой. Фундаментом тематики оформления всего строения является замок эпохи короля Артура. Въезд в комплекс выглядит как подъёмный мост средневекового замка. В здании гостиницы "Камелот" располагается 27 комфортабельных номеров, среди которых: стандартные, улучшенные стандартные номера, полулюксы, а также 4 двухкомнатных номера категории «VIP». Все номера гостиницы "Камелот" оборудованы стилизованной мебелью, выполненной по специальному заказу, спутниковым телевидением, международной и междугородной телефонной связью, круглосуточным доступом в интернет.

Ресторан комплекса "Камелот", традиционно имеющий большую популярность не только среди гостей города, но и омичей, предлагает разнообразие качественных блюд. В меню представлены блюда авторской и европейской кухни. В ресторане комплекса "Камелот" можно провести свадьбу, юбилей, или другой праздник. Каждый вечер в ресторане звучит «живая музыка». Если гость отдает предпочтение работе - гостиница имеет большой опыт размещения бизнес-туристов. В комплексе имеется конференц-зал вместимостью до 60 человек. Предоставляется профессиональное оборудование для проведения конференций и семинаров. По желанию гостя могут предоставляться услуги питания: комплексные обеды, кофе-брейки, фуршеты, деловой ужин. Ресторан комплекса «Камелот» состоит из трех залов. Основной зал достаточно просторный и располагает 65 посадочными местами, средневековый дизайн наблюдается не только при оформлении помещения и мебели, но и в витражных окнах, довершающих композицию. Банкетный зал «Круглый стол короля Артура» располагается в отдельной комнате, он рассчитан на 12-16 гостей и отлично подходит для проведения деловых переговоров. В третьем зале расположен бильярдный стол.

Гостиничный комплекс «Камелот» помимо ресторана и гостиницы предлагает услуги центра Anti-Age медицины, а также гости города и омичи могут посетить одну из трех саун с бассейном. В центре Anti-Age Медицины «Камелот» тщательно подобранная команда врачей, постоянное повышение их квалификации и поиск новых методик. Врачи-дерматокосметологи работают на современных моделях косметологических аппаратов, что позволяет решить огромное количество эстетических задач, начиная от эпиляции и коррекции фигуры до омоложения и удаления пигментации. Здесь применяются современные и эффективные процедуры по омоложению лица и тела: лазерное и фотоомоложение, инъекционные методы; хирургические методы омоложения.

Сауны гостиничного комплекса различаются по вместительность человек и стоимости часа. Три сауны: сауна «Уютная», баня «С легким паром!» и сауна «VIP». Просторное светлое помещение VIP-сауны оформлено в стиле лагуны. Она имеет свободный бассейн на 7 метров с подогревом, подсветкой и фильтрацией воды, гидромассажем. Вместимость парной комнаты – 10 человек. К услугам гостей стол для большой компании, комната отдыха, видеосистема караоке, многофункциональное массажное кресло, внутренний телефон. Также возможен заказ блюд авторской и европейской кухни, широкий ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков из ресторана. Гостям сауны предоставляются банные принадлежности, некоторые из которых за отдельную плату.

Посетителям гостиничного комплекса «Камелот» доступна бесплатная охраняемая автостоянка. Цены за проживание в гостинице "Камелот" могут с полной уверенностью назвать доступными те гости, которые уже имели возможность оценить их комфорт, оснащенность, качественный уровень обслуживания даже в недорогих номерах. По сравнению с большинством гостиниц Омска соотношение стоимости суток и предоставляемого номера в гостинице «Камелот» можно назвать оптимальным. Старожилы гостиничной

индустрии Омской области «Иртыш», «Омск», «Турист» предлагают услуги гостеприимства за высокую цену, несмотря на то, что номерной фонд требует обновления, чтобы соответствовать современным запросам.

Инфраструктура комплекса «Камелот» предусматривает все необходимое для работы, отдыха и безопасности гостей. Все плюсы потребления услуг комплекса «Камелот», а также деловую репутацию высоко оценивают постоянные клиенты, среди которых такие известные компании, как: ОАО «Газпромнефть-ОНПЗ», «Транссибнефть», «Нефтехимпроект», «ПИРС»; фармацевтические компании «Берлин-Хеми», «Шеринг-Плау», «Фармстандарт»; «Ростик'с», «Титан», министерство экономики Омской области.

Неиспользуемые помещения в комплексе сдаются в аренду различным фирмам, например, юридическая компания ООО «Юрист Авто Плюс», студия оформления праздника «One Love», ООО «АРТ-союз» и другие.

Дальнейшее существование и развитие гостиничного комплекса можно назвать перспективным, потому что на сегодняшний день он удачно держится на плаву и несомненно выделяется на фоне других гостиниц Омска. Часто привлекает российских и зарубежных гостей индивидуальностью оригинального стиля, ассоциацией с эпохой короля Артура. Сегодня основными гостями являются мужчины, так как именно им больше присуща тяга к рыцарским временам.

### 1.1 Организационная структура предприятия

В течение прохождения практики вид организационной структуры управления в гостиничном комплексе «Камелот» было легко определить, иерархический метод управления «Камелота» использует линейно – функциональную систему управления организацией. Формы, системы и

размер оплаты труда работников гостиничного комплекса, а также другие виды их доходов устанавливаются в соответствии с действующим законодательством РФ и результатами хозяйственной деятельности. Трудовые отношения регулируются законодательством РФ о труде и Уставом. Во главе всего комплекса стоит управляющий, он же индивидуальный предприниматель Майстренко Виталий Анатольевич, который отдаёт указания всем департаментам гостиничного комплекса, также собственноручно общается со службой охраны, ремонтным отделом из-за того, что отель небольшой. В гостинице «Камелот» можно выделить службы: административно-хозяйственная служба; служба управления номерным фондом; служба общественного питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы; дополнительные службы.

Административно – хозяйственная служба контролирует состояние номеров на этажах и информирует по телефону сотрудников стойки портье. Служба администраторов является первой в цепочке взаимодействия с гостями, она встречает и размещает гостей, принимает оплату за проживание, занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, решает возникающие вопросы, формирует имидж гостиницы и является одной из наиболее важных служб гостиницы. Служба приема в гостинице работает круглосуточно.

Служба бухгалтерского учета осуществляет контроль и учет всех производимых в гостинице финансовых операций.

Отдел номерного фонда состоит из таких подразделений как: административная служба (выполняет функции оформления при въезде и выезде, расчетов с клиентами, а также функции информационного центра), служба горничных, служба безопасности.

Служба горничных является наиболее функционально значимым подразделением, поскольку состояние номера является главным критерием, по которому оценивается качество гостиничных услуг. Без преувеличения



можно сказать, что престиж гостиницы во многом держится на труде горничных. Это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров, внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Работники прачечной и химчистки предоставляет услуги прачечной и химчистки, глажения белья гостей.

Оздоровительный центр – предоставление качественных услуг и консультирование клиентов центра по работе.

Эти службы работают круглосуточно (на каждой из смен - администратор, горничная (горничные), уборщица, инженерно-технический работник) по схеме «сутки – через трое».

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе, барах, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т. д. Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо, к какому типу данное предприятие питания относится.

Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов (на основе составленного и предлагаемого клиентам меню), а также из банкетного зала. Главной обязанностью руководства в этом секторе является лишь контроль за ценой и качеством конечного продукта.

Инженерно-техническая служба разделена на две части. Дежурная служба и ремонтная, т. к. наличие ремонтной группы позволяет сократить расходы на выполнение ремонтных работ.

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны криминальных элементов. Большая часть преступлений в отеле это разного рода хищения. Главная

задача службы безопасности — не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение.

## 1.2. Характеристика номерного фонда

Основным видом деятельности гостиничного комплекса «Камелот» является сдача внаем собственного нежилого недвижимого имущества. С точки зрения бизнеса гостиница является предприятием по производству и предоставлению услуг (гостиничного продукта) коммерческого гостеприимства, которое предлагает свои удобства и сервис потребителю. Комплекс «Камелот» предлагает гостям 27 стилизованных под средневековые номеров (Приложение 1.1).

Стандартные номера:

№1,3,6,8,10,11. Двухкомнатный одноместный. Номер выполнен с элементами средневекового декора. Спальня укомплектована большой двуспальной кроватью, прикроватными тумбочками. В гостиной: журнальный столик, мягкий пуф, телевизор, городской телефон, тумбочка, холодильник. Ванная комната укомплектована душевой кабиной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 39500 рублей.

№2,7. Однокомнатный одноместный. Стилизованный под средневековые номер меблирован комфортной двуспальной кроватью, оснащен телевизором, тумбочкой, холодильником, журнальным столиком и городским телефоном. Ванная комната укомплектована душевой кабиной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 2800 рублей.

№4,12 Двухкомнатный одноместный. Изысканный интерьер создает уютную и романтическую обстановку. Спальня укомплектована большой двуспальной кроватью, прикроватными тумбочками. Для полного комфорта

номер оборудован кондиционером, телевизором, холодильником и телефоном. В гостиной имеются: диван, журнальный столик, мягкий пуф. Ванная комната укомплектована ванной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 3500 рублей.

№5. Однокомнатный одноместный. Изящная кровать, шторы, подобранные в тон к покрывалу, создают уют и умиротворение, так необходимые отдыхающим. Номер укомплектован большой двуспальной кроватью, прикроватными тумбочками, журнальным столиком, кондиционером, телевизором, холодильником и телефоном. Ванная комната укомплектована душевой кабиной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 3100 рублей.

№9. Однокомнатный одноместный. Стилизованный номер меблирован диваном, оснащен телевизором, тумбочкой, холодильником, журнальным столиком и городским телефоном. Ванная комната укомплектована душевой кабиной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 2000 рублей.

Описание полулюксовых номеров:

№401. Двухместный номер отличается уникальным дизайном и просторностью, что позволяет разделить место для отдыха и работы. Предназначен как для путешественников, так и для деловых людей, которые уделяют повышенное внимание возможности не только отдыхать, но и работать в номере. Номер укомплектован двумя удобными кроватями, прикроватными тумбочками, письменным столом, диваном, креслами, журнальным столиком, кондиционером, телевизором, холодильником и телефоном. Ванная комната укомплектована ванной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 3900 рублей.

№402. Оригинальный по планировке и стилю двухместный номер, укомплектован двумя полутороспальными кроватями с тумбочками, мягкой

мебелью, телевизором, рабочим столом и туалетным столиком. В номере установлены: телевизор, холодильник, система кондиционирования, телефон. В прихожей в шкафу-купе можно разместить личные вещи. Ванная комната укомплектована душевой кабиной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены. Стоимость номера в сутки 3900 рублей.

№403. Двухместный номер класса «полулюкс» отличается изысканной лаконичностью обстановки, качественная мебель прекрасно сочетается с пастельными шторами и люстрой в средневековом стиле. Номер оборудован телевизором, холодильником, системой кондиционирования и телефоном. Две полутороспальных кровати, прикроватные тумбочки, письменный стол, «мягкая зона» состоящая из дивана и двух кресел, туалетный столик. Ванная комната снабжена всеми необходимыми туалетными принадлежностями и средствами гигиены. Стоимость номера в сутки 3900 рублей.

№404. Однокомнатный двухместный номер приятно удивит Вас своим дизайном и размером. Его площадь составляет 44 кв. м. Обстановка номера включает две отдельно стоящие кровати с тумбочками, письменный стол, туалетный столик, мягкую зону. В комнате установлен кондиционер, телевизор, холодильник и телефон. Удобная небольшая прихожая с шкафом-купе. Ванная комната оборудована отличной сантехникой и снабжена всеми необходимыми гигиеническими средствами. Стоимость номера в сутки 3900 рублей.

№405-4011. Оригинальный по планировке и стилю одноместный номер, укомплектован большой двуспальной кроватью с тумбочками, мягкой мебелью, телевизором, рабочим столом и туалетным столиком. В номере установлены: телевизор, холодильник, система кондиционирования, телефон. В прихожей в шкафу-купе можно разместить личные вещи. Ванная комната оборудована необходимой сантехникой и снабжена всеми необходимыми гигиеническими средствами. Стоимость номера в сутки 3900 рублей.

Четыре номера класса люкс – гордость «Камелота»:

№201. Номер класса Люкс поражает оригинальностью планировки и отделки: он состоит из спальни и гостиной. Стиль мебели подобрана под стиль архитектуры: удобный письменный стол, мягкая мебель, журнальный столик, барная стойка с встроенным холодильником, письменный стол и кресло. Плазменная панель (42 дюйма), DVD, тюнер НТВ (спутниковая тарелка), радио-телефон, система кондиционирования- достижения человеческой цивилизации не только не портят внешний вид, но и делают пребывание в гостинице более комфортным. В спальне стоит огромная под балдахином «королевская» кровать. Ванная комната оборудована великолепной сантехникой, в число которой входит биде и ванной-джакузи. Излишне говорить, что в люксе предусмотрены все мелочи: от мини-бара до бритвенного набора. Стоимость номера в сутки 6600 рублей.

№202. Однокомнатный номер приятно удивит Вас своим дизайном и размером. Обстановка номера включает большую двуспальную кровать под «балдахином», письменный стол, кресло, мягкую зону с журнальным столиком, барную стойку с холодильником. В номере установлена плазменная панель (42 дюйма), DVD, тюнер НТВ (спутниковая тарелка), радио-телефон, кондиционер. Ванная комната укомплектована ванной, душевой кабиной, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены класса VIP. Стоимость номера в сутки 5600 рублей.

№203. Номер выполнен в своей цветовой гамме с элементами средневекового декора. Номер состоит из прихожей, туалетной комнаты для гостей, гостиной, спальни, ванной комнаты. В гостиной расположены диван и кресло, барная стойка с холодильником, журнальный столик, плазменная панель (42 дюйма), DVD, тюнер НТВ (спутниковая тарелка), радио-телефон, письменный стол и кресло, кондиционер. Спальня укомплектована изысканной мебелью из натурального дерева: массивной двуспальной кроватью, прикроватными тумбочками, туалетным столиком с зеркалом, мягким пуфом, телевизором, кондиционером, радио-телефоном. Ванная

комната укомплектована большой душевой кабиной с гидромассажем, имеются все необходимые средства индивидуальной гигиены класса VIP. Стоимость номера в сутки 7900 рублей.

№204. Королевский люкс поражает своими размерами, площадь номера 137 кв.м., оригинальностью планировки и роскошью отделки: с отделанного лепниной потолка спускается стилизованная люстра, изысканная мебель из натурального дерева с элегантной обивкой, удобный письменный стол, канапе, журнальный столик. В гостиной есть большой телевизор с интерактивной спутниковой системой, прямые телефоны в каждой комнате, система кондиционирования. Ванная комната оборудована великолепной сантехникой, в число которой входит сауна, огромная ванна-джакузи, биде. Излишне говорить, что в люксе предусмотрены все мелочи. Стоимость номера в сутки 12 200 рублей.

В стоимость номера входит завтрак в ресторане «Камелот». При заселении в номер дополнительного гостя, взимается доплата в размере 300 рублей за сутки. Все номера оснащены спутниковым телевидением. Обслуживание номера круглосуточно, в каждом номере на столе меню из ресторана и список дополнительных платных услуг, а также памятка с мерами пожарной безопасности. Администрация рекомендует не курить в номерах, но за гостями уследить сложно на практике, поэтому в номерах всё же имеются пепельницы.

### 1.3. Анализ организации

Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечению согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за

2 часа, до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Режим работы гостиницы «Камелот» - круглосуточный.

Номер предоставляется гостю при полной оплате стоимости номера по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Плата за проживание и услуги осуществляется по прейскуранту, утвержденному руководством гостиницы. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. В случае размещения до расчетного часа (с 0-00 до 12-00) плата за проживание не взимается, что положительно отражается на отношениях с клиентами. Однако при проживании менее 24 часов номер оплачивается за сутки независимо от времени заезда и выезда. В случае задержки выезда проживающего плата за проживание взыскивается в следующем порядке (Приложение 1.2, 1.3):

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за сутки.

При заселении гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания.

Смена постельного белья и полотенец производится раз в день. После съезда гостя белье и гигиенические принадлежности списываются администратором.

Исполнитель предоставляет дополнительные оплачиваемые услуги в соответствии с утвержденным перечнем. Дополнительно в гостиничном комплексе «Камелот» оказываются платные услуги:

- Прокат банного халата, шт. - 150 руб.;
- Заселение в VIP-номер дополнительного человека - 500 руб.;
- Заселение в номер дополнительного человека - 300 руб.;

- Внеочередная смена постельного белья по Вашей просьбе, комплект (VIP-номера) - 500руб.;
- Внеочередная смена постельного белья по Вашей просьбе, комплект - 300 руб.;
- Заказ в номер из ресторана - +10% от суммы Вашего заказа;
- Услуги стирки и глажки;
- Заказ авиа и ж/д билетов;
- Завтрак в дорогу (LunchBox).

К бесплатному сервису относятся список следующих услуг:

- Завтрак в ресторане "Камелот";
- Побудка к назначенному времени;
- Пользование медицинской аптечкой (находится на стойке размещения);
- Пользование утюгом, гладильной доской;
- Использование Wi-Fi интернета;
- Вызов такси;
- Право въезда и стоянки Вашего автомобиля на территории гостиницы;
- Услуги по оформлению регистрации иностранных граждан в ФМС, газеты и журналы, сканирование, ксерокопирование документов.

В комплексе «Камелот» очень ценят постоянных гостей и специально для них была разработана система скидок при наличии дисконтной карты. Различают белую пятипроцентную карту и золотую десятипроцентную. Владельцы карт получают различные привилегии из-за частоты посещения и верности выбора гостиницы «Камелот».

Обслуживающий персонал не может одеваться на работу, как ему угодно. В комплексе руководством утвержден дресс-код - сшитая на заказ униформа темно-синего цвета с узнаваемой эмблемой «Камелот». Каждый сотрудник гостиницы должен быть доброжелательным, улыбаться гостям и быть готовым прийти на помощь, например, указать дорогу.



## **2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ**

### 2.1. Должностные инструкции горничных

Общие положения (Приложение 2.1):

- Горничная относится к категории технических работников.

Требования к квалификации:

- Без предъявления требований к образованию и стажу работы.

Горничная должна знать:

- правила санитарии и гигиены по содержанию гостиничных номеров;
- устройство и правила эксплуатации обслуживаемого оборудования и приспособлений;
- стандарты качества по приведению гостиничных номеров в порядок;
- назначение и концентрацию дезинфицирующих и моющих средств;
- правила эксплуатации санитарно-технического оборудования;
- режим работы предприятия;
- организационную структуру предприятия;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.

- Назначение на должность горничной и освобождение от должности производятся приказом генерального директора по представлению менеджера гостиницы.
- Горничная подчиняется администратору гостиницы.
- На время отсутствия горничной (командировка, отпуск, болезнь, пр.) ее обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

#### Должностные обязанности:

- Убирает и содержит в чистоте жилые номера гостиницы, санузлы и другие закрепленные за ней помещения.
- Осуществляет смену постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные стандартами обслуживания и внутреннего распорядка в гостинице, убирает постели.
- Совместно с администратором гостиницы принимает гостиничный номер от проживающих при их выезде.
- При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщает администратору гостиницы.
- Принимает от проживающих заказы на бытовые услуги и обеспечивает их своевременное выполнение.
- Соблюдает этические нормы общения с проживающими.

#### Права:

- Запрашивать и получать от структурных подразделений сведения, справочные и другие материалы, необходимые для выполнения обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией.
- Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

- Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Инструкцией обязанностями.
- Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

#### Ответственность:

- За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
- За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- За причинение материального ущерба предприятию - в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

## 2.2. Должностные инструкции администратора

### Общие положения (Приложения 2.2):

- Администратор гостиницы относится к категории специалистов.
- Лицо, назначаемое на должность администратора гостиницы должно иметь среднее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы, или начальное профессиональное

образование и стаж работы по специальности в системе гостиничного обслуживания не менее 2 лет.

- Назначение на должность администратора гостиницы и освобождение от нее осуществляется на основании приказа директора гостиницы.
- Если администратор гостиницы отсутствует, то временно его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке, которое несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей.
- Администратор гостиницы должен знать:
  - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
  - правила и методы организации процесса обслуживания клиентов;
  - порядок содержания жилых и других помещений гостиницы;
  - основы экономики, организации труда и управления;
  - структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы;
  - постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания;
  - законодательство о труде;
  - правила внутреннего трудового распорядка;
  - приемы и методы оказания доврачебной медицинской помощи;
  - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
  - основы эстетики, этики, психологии и культуру обслуживания посетителей;

Должностные обязанности:

- Предоставление устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

- Прием и оформление необходимых документов.
- Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.
- Контроль за:
  - своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу;
  - соблюдением чистоты в гостинице;
  - регулярной сменой белья в номерах;
  - сохранностью имущества и оборудования;
  - соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены;
  - исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
- Информирование руководство гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принятие меры к их ликвидации.
- Рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятия.
- Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль за их исполнением.
- Прием мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

Права Администратор гостиницы имеет право:

- Обращаться к руководству предприятия:
  - с требованиями оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;
  - с предложениями по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией;

- с сообщениями о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности гостиницы (его структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

- Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению возложенных на него задач (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет — с разрешения директора гостиницы).
- Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.
- Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от специалистов и исполнителей информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

Ответственность:

- В случае причинения материального ущерба в пределах, которые определены гражданским и трудовым законодательством РФ.
- В случае совершения в процессе осуществления своей деятельности правонарушений в пределах, которые определены уголовным, административным и гражданским законодательством РФ.
- В случае ненадлежащего исполнения или неисполнения своих должностных обязанностей, которые предусмотрены данной должностной инструкцией, в пределах, определённых трудовым законодательством РФ.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Состояние гостиничного бизнеса в городе Омске демонстрирует медленный, но стабильный рост в качестве обслуживания. Это происходит благодаря хорошо подготовленным кадрам, которые в течение учебы в ВУЗе получают знания за счет ознакомительных, производственных и преддипломных практик.

Подводя итоги всей проделанной работы, отмечаю, что цели и задачи учебного отчета по практике выполнены. Был получен бесценный опыт культуры межличностного общения с потребителями услуг. В ходе практики было ознакомление с нормативными и инструктивными материалами, используемыми гостиничным комплексом «Камелот», овладение технологией делопроизводства в структурных подразделениях гостиницы, изучена технология обслуживания гостей предприятия. Также, были подробно рассмотрены и изучены миссия, особенности и основные направления предприятия. Полностью разобрана организационная структура и схема взаимодействия подразделений этой структуры.

Получены первичные знания в сфере сервиса и обслуживания по профессии администратор гостиницы и горничная.

Индустрия гостеприимства была рассмотрена изнутри на примере гостиничного комплекса «Камелот». Несмотря на небольшой номерной фонд гостиницы, номера разнообразны и объединены средневековой тематикой, что очень эффективно привлекает гостей.

Четырехзвездный гостиничный комплекс «Камелот» занимает одно из 5 мест пьедестала популярности среди гостей города. Имея своих постоянных клиентов и поток новых гостей, заполняемости гостиницы можно только позавидовать, потому что каждый месяц эта цифра превышает 80%. Руководство гостиницы говорит о желании расширяться, увеличивать номерной фонд, привлекать все больше гостей.