



**ВОС**  
**Институт профессиональной реабилитации и подготовки персонала**  
**Общероссийской общественной организации инвалидов**  
**Всероссийского ордена Трудового Красного Знамени Общества слепых**  
**«Реакомп»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

НУ ИПРПП ВОС «Реакомп»

С.Н. Ваньшин

«11» января 2019 г. Приказ № 7



**ПОЛОЖЕНИЕ О ГОСТИНИЦЕ «РЕАКОМП»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий документ (далее – Положение) определяет организационное положение гостиницы и применяется в практической деятельности предприятия.
- 1.2. Гостиница является структурным подразделением ИПРПП ВОС «Реакомп» (далее – предприятие)
- 1.3. Гостиница создается и упраздняется приказом Генерального директора предприятия.
- 1.4. Гостиница подчиняется непосредственно Генеральному директору, по специальным вопросам – заместителю Генерального директора института по общим вопросам, начальнику хозяйственного отдела.
- 1.5. Гостиницу возглавляет заведующий гостинично - сервисной службой, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом генерального директора предприятия.
- 1.6. Гостиница размещается в специально предназначенном для этой цели жилом помещении, принадлежащим Институту. Оно состоит из отдельных благоустроенных номеров, оснащенных мебелью и другими предметами культурно-бытового назначения.
- 1.7. Порядок предоставления услуг гостиницы НУ ИПРПП ВОС «Реакомп» (далее именуется «порядок предоставления услуг») утверждается генеральным директором. Плата за проживание и за услуги, оказываемые проживающим, взимается по ставкам,

утверждаемым приказом генерального директора Института, зависящим от категории проживающих и условий размещения.

1.8. При определении тарифов за проживание и оказываемые услуги проживающие в гостинице делятся на следующие категории:

- слушатели института и другие лица, прибывающие в институт на занятия, проводимые в соответствии с планом его работы за счет финансирования по смете учредителя;
- лица, проживающие в гостинице на льготных условиях;
- лица, проживающие в гостинице в особо комфортных условиях;
- представители организаций, иностранные граждане;
- другие граждане Российской Федерации.

1.9. Проживающие размещаются в одноместных, двухместных и трехместных номерах гостиницы, в номерах с дополнительным оборудованием и удобствами, а также на дополнительных местах в номерах. Все номера гостиницы специально оборудуются для проживания в них инвалидов по зрению.

1.10. В своей деятельности руководство гостиницы руководствуется: действующим Законодательством Российской Федерации, Уставом предприятия, Порядком предоставления услуг гостиницы, политикой в области качества, приказами генерального директора, внешними и внутренними стандартами, санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами, настоящим Положением и должностными инструкциями.

1.11. Гостиница имеет штамп со своим наименованием.

1.12. Руководство гостиницы отвечает за разработку и внесение изменений в Положение. Внесение изменений осуществляется в установленном на предприятии для данного вида документа порядке.

1.13. Первый экземпляр утвержденного Положения хранится у начальника отдела кадров, второй экземпляр - у заведующего гостинично - сервисной службой.

1.14. Ответственными за ознакомление работников гостиницы с Положением являются начальник отдела кадров и заведующий гостинично - сервисной службой.

1.15. Срок действия Положения - до отмены или замены новым документом.

## **2. Основные задачи и функции.**

2.1. Работа гостиницы направлена на обеспечение осуществления уставной деятельности

предприятия по реализации реабилитационных, образовательных и консультационных программ и мероприятий в учреждении, обеспечение проживания пребывающих в город Москву работников системы ВОС, а также на получение для предприятия дополнительных доходов.

2.2. Гостиница выполняет следующие задачи:

- обеспечивает проживание в гостинице слушателей института;
- предоставляет жилую площадь во временное пользование командированным в город Москву работникам системы ВОС;
- предоставляет свободную часть номерного фонда (свободные номера) для временного проживания других категории граждан.

2.3. Задачей администрации гостиницы является обеспечение предоставления качественных услуг потребителю (гостям) в соответствии с Законом Российской Федерации о защите прав потребителей, постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 09.10.2015г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулированием отношений в области предоставления гостиничных услуг».

2.4. Гостиница осуществляет свою деятельность:

- в интересах удовлетворения потребностей гостей в гостиничных услугах.

2.5. Основными функциями гостиницы являются:

- планирование и координация деятельности в области оказания гостиничных услуг гостям;
- быстрота обслуживания: персонал гостиницы должен быть всегда готов предложить помощь гостям, требованиями потребителей заниматься немедленно, все просьбы и жалобы должны разрешаться до того, как гости покинут гостиницу;
- точность исполнения заказа: гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до полного удовлетворения;
- предвосхищение желаний гостя: персоналу необходимо предугадать потребности посетителей и предлагать им помощь ранее, чем они о ней попросят;
- дружелюбие и вежливость: персоналу с любым посетителем, находящимся в радиусе 2 метров, надо первым начинать беседу, устанавливая зрительный контакт с посетителем, всегда улыбаться, за любое неудобство посетителю приносить извинения;
- внимательность: персонал должен дать гостю понять, что он замечен, даже если он занят, следует быть предельно внимательным;
- персонал гостиницы соблюдает стандарты внешнего вида;

- конфиденциальность информации: персонал должен соблюдать конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номер комнаты, сроки проживания, личную информацию и т.д.;
- знание работы: персоналу необходимо знать гостиницу, помещения, часы работы и общую информацию;
- терпение: жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер, никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию;
- ответственность: необходимо чувство ответственности и при поддержании порядка в гостинице, брать ответственность за решение проблем с гостями следует брать на себя, в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие подразделения и лица;
- изучение и внедрение передового отечественного и зарубежного опыта в области гостиничного бизнеса;
- организация работ по производственному контролю в гостинице;
- соблюдение трудовой дисциплины;
- выполнение норм и правил охраны труда и пожарной безопасности.

2.6 Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное непрерывное обслуживание гостей.

2.7. Гостиница координирует свою деятельность с другими структурными подразделениями Института в целях оказания эффективного содействия их деятельности, а также для обеспечения своей нормальной работы.

### **3. Структура гостиницы**

3.1 Структуру и штатное расписание гостиницы утверждает генеральный директор института на основании стоящих перед гостиницей задач и выполняемого объема работ.

3.2 Персонал гостиницы формируется из специалистов с высшим, неоконченным высшим и средним специальным образованием.

3.3. Работой гостиницы ведает заместитель генерального директора Института по общим вопросам, начальник хозяйственного отдела.

3.4. Гостиницей руководит заведующий гостинично – сервисной службой, назначаемый генеральным директором Института, являющийся должностным лицом.

3.5. За оформление документов, связанных с регистрацией граждан по месту пребывания в гостинице, несет ответственность дежурный администратор.

3.6. Прием, учет, хранение и выдачу в эксплуатацию инвентаря и расходных материалов осуществляет кастелянша-экспедитор.

3.7. Работу по обеспечению и контролю соблюдения правил поселения в гостинцу и порядка предоставления услуг гостиницы, а также по обслуживанию проживающих выполняют администраторы службы приема и размещения.

3.8. Работу по уборке номерного фонда и поддержания чистоты на территории гостиницы выполняют горничные.

3.9. Работу по размещению и ремонту соответствующего оборудования и инвентаря в гостинице выполняют столяр, слесарь и грузчик.

3.10. Администраторы, горничные гостиницы работают по графикам, утвержденным генеральным директором.

3.11. Работники гостиницы выполняют свои трудовые обязанности в соответствии со своими должностными инструкциями. Заведующий гостинично - сервисной службой вправе при необходимости, в отдельных случаях, поручать им выполнение заданий (работ) , не входящих в их должностные обязанности, но близких к их профилю. Совмещение должностей или перевод работников на другие должности осуществляется в соответствии с действующим законодательством по приказу генерального директора института.

3.12. В соответствии с действующим законодательством, работники гостиницы несут полную индивидуальную материальную ответственность за сохранность вверенного им имущества. Работники гостиницы также несут полную материальную ответственность за сохранность ценностей, полученных ими под отчет, и в других случаях, предусмотренных законодательством.

3.13. Прием на работу и увольнение работников гостиницы осуществляется генеральным директором Института по согласованию с его заместителем по материально-технической части и заведующим гостинично - сервисной службой.

3.14. Заведующий гостинично - сервисной службой по согласованию с заместителем генерального директора по общим вопросам, начальником хозяйственного отдела представляет генеральному директору предложения о премировании работников гостиницы, применение к ним мер поощрений и взысканий, а также об изменении штата гостиницы.

3.15. Заведующий гостинично - сервисной службой вправе издавать распоряжения, обязательные для исполнения всеми работниками гостиницы.

#### **4. Деятельность гостиницы.**

4.1. Слушатели Института поселяются в гостинице на основании предварительных списков, подписываемых заместителем генерального директора по реабилитации. В таких списках должны содержаться сведения о числе слушателей, сроках их пребывания и условиях размещения в гостинице. Данные списки передаются заведующему гостинично - сервисной службой не позднее, чем за три недели до поселения слушателей.

4.2. После прибытия слушателей в Институт уточняется соответствие их фактического состава предварительным спискам, что отражается в приказах о зачислении слушателей.

4.3. Граждане, поселяемые в гостиницу, регистрируются по месту пребывания в органах МВД в соответствии с установленными правилами.

4.4. Стоимость проживания в гостинице устанавливается генеральным директором и отражается в действующем прейскуранте цен на размещение. При размещении граждан на льготных условиях, стоимость проживания устанавливается приказом генерального директора Института. Проживание в гостинице оплачивается, как по наличному, так и по безналичному расчету.

4.5. Гостиница по предмету своей работы устанавливает и поддерживает непосредственные контакты с другими организациями, оказывающими услуги (выполняющими работы), необходимые для обеспечения ее нормального функционирования.

4.6. Заведующий гостинично – сервисной службы и сотрудники гостиницы контролируют соблюдение проживающими порядка предоставления услуг гостиницы и привлекают проживающих к ответственности за их нарушения, а также за уничтожение и порчу имущества. Размеры убытков, причиненных институту уничтожением или порчей имущества гостиницы, определяет дежурный администратор совместно с бухгалтерией.

4.7. Заведующий и сотрудники гостиницы обеспечивают соблюдение правил санитарии, гигиены, охраны труда и пожарной безопасности при обслуживании проживающих и поддержании надлежащего состояния гостиницы.

4.8. Заведующий и специалисты гостиницы под руководством заместителя генерального директора по общим вопросам, начальника хозяйственного отдела своевременно по установленным правилам обеспечивают сертификацию услуг гостиницы, инспекционный контроль за соблюдением ее условий, прохождение других обязательных административных процедур.

4.9. Работники гостиницы ведут документацию по своей деятельности в соответствии с законодательством и по действующим в Институте правилам. Документы (их копии),

служащие основанием поселения в гостиницу, и документы по кассовым операциям передаются в бухгалтерию в день их составления или получения.

4.10. Руководство и бухгалтерия Института вправе в любое время требовать и получать любые документы и информацию, связанные с работой гостиницы. Документы по работе гостиницы в необходимых случаях передаются в другие структурные подразделения, а по мере прекращения их действия в установленном порядке – в архив.

4.11. Заведующий при содействии других его работников ведет внутренний статистический учет оказания услуг различным категориям проживающих с целью определения экономических показателей текущей работы гостиницы и перспектив ее деятельности. Заведующий гостинично – сервисной службой участвует в анализе и планировании хозяйственной деятельности Института и составлении проектов его бюджета и смет.

## **5. Имущество гостиницы**

5.1. Имущество гостиницы составляют оборудование, мебель, постельные принадлежности, бытовая техника, другой инвентарь, а также материалы, предназначенные для выполнения гостиницей ее задач.

5.2. Все имущество гостиницы полностью принадлежит Институту. Оно используется строго по его целевому назначению.

5.3. Имущество гостиницы приобретается, как правило, за счет поступлений от ее работы – выручки от оказания услуг потребителям. Необходимое оборудование и инвентарь могут также приобретаться за счет средств, получаемых Институту по смете от учредителя или за счет других доходов Института. Ремонт помещений и переоборудование гостиницы, как правило, осуществляется за счет средств, получаемых Институту от учредителя.

5.4. Оборудование, инвентарь и расходные материалы для гостиницы приобретаются при необходимости, на основе заявок заведующего гостинично - сервисной службы, согласованных с бухгалтерией и заместителем генерального директора по материально-технической части.

5.5. Доходы от деятельности гостиницы, использования и реализации ее имущества в установленном порядке направляются на приобретение оборудования, инвентаря и расходных материалов, на оплату труда работников гостиницы и на осуществление уставной деятельности Института.

5.6. В зависимости от эффективности использования помещений и другого имущества гостиницы и от размеров доходов, получаемых Институту от его работы, определяются размеры премий работникам гостиницы.

5.7. Учет хозяйственной деятельности гостиницы осуществляется ее заведующим, а также бухгалтерией Института в соответствии с законодательством России.



## **6. Взаимодействие**

6.1. В процессе своей деятельности персонал гостиницы взаимодействует с другими структурными подразделениями НУ ИПРИПП ВОС «Реакомп» в части предоставления качественных услуг гостиницы.

6.2. Персонал гостиницы взаимодействует с посетителями и обеспечивает качественное и своевременное предоставление услуг, выполнение всех пожеланий клиентов и разрешает все просьбы и жалобы клиентов.