

**Отчет  
по производственной (по профилю специальности) практике**

студентки Самойлова Мария Дмитриевна

группы 1 курса 3

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

ООО «Гостиничный комплекс «Троя»»

---

Место прохождения практики:

Полное наименование предприятия, организации, учреждения

ООО «Гостиничный комплекс «Троя»»

Юридический адрес предприятия, организация, учреждения

3500901, Краснодарский край, город Краснодар, улица 1 Мая, дом 131.

Руководитель предприятия, организации, учреждения:

директор Арабин Кярам Тельманович

Гостиничный комплекс «TROУ» расположен приблизительно в 4 км на северо-восток от центра Краснодара и находится рядом с одним из крупнейших медицинских центров Юга России – Краевой клинической больницы имени профессора С.В. Очаповского. От гостиничного комплекса «TROУ» примерно 7 км до железнодорожного вокзала Краснодара. В 3 км от гостиницы расположено одно из красивейших мест города – парк «Чистяковская Роща». До стадиона «Краснодар» – 15 минут езды. От отеля – примерно 30 минут езды до аэропорта Краснодара.

Номерной фонд гостиницы Троя представлен 27 номерами: DBL, TWIN, SNGL, люкс, апартаменты.

2) Организационная структура гостиничного предприятия, наименование и функции подразделений;

Организационная структура комплекса представляет собой линейную структуру управления персоналом. Во главе каждого подразделения находится линейный руководитель, который наделен полномочиями для единоличного руководства подчиненными ему исполнителями, несет ответственность за результаты деятельности исполнителей своего

подразделения и одновременно находится в подчинении руководителя организации.



#### Штатное расписание гостиницы:

Структурное подразделение	Должность	График работы	Кол-во штатных единиц
наименование			
АУП	Директор	с 8.00 до 17.00 (5/2)	1
Служба приема и размещения	Руководитель службы приема и размещения	с 8.00 до 17.00 (5/2)	1
	Администратор службы приема и размещения	С 9.00 до 9.00 (1/2)	3
	Администратор СПА	С 9.00 до 18.00 (2/2)	2
	Уборщик служебных помещений	С 8.00 до 20.00 (2/2)	2
	Горничная	с 8.00 до 20.00 (2/2)	3
	Консьерж	С 8.00 до 20.00 (2/2)	2
	Специалист АХО	С 8.00 до 20.00 (5/2)	1
	Старшая горничная	с 8.00 до 20.00 (5/2)	1
АУП	Специалист по охране труда	с 8.00 до 8.00 (1/2)	3
АУП	Исполнительный директор	с 8.00 до 17.00 (5/2)	1
Служба приема и размещения	Мастер чистоты	с 8.00 до 20.00 (2/2)	1

размещения			
Служба общественного питания	Бармен	с 8 до 17.00 (5/2)	1
	Повар на гриль	с 7 до 17.00 (5/2)	1
	Повар	с 7 до 21.00 (5/2)	3
	Официант	с 7 до 23.00 (2/2)	2
	Кондитер-оформитель	с 7 до 21.00 (3/3)	3
	Администратор ресторана	с 7 до 20.00 (2/2)	2
	Су-шеф	С 7.00 до 21.00 (2/2)	2
	Руководитель службы общественного питания	С 7.00 до 21.00 (5/2)	1

Перечень документации профессионального назначения по подразделениям и нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность гостиницы;

1) бронирование гостиничных услуг:

– постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 (ред. от 30.11.2018 г.) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

– закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1

2) прием, размещение и выписка гостей:

– постановление Правительства РФ от 23.04.1996 г. № 512 «О внесении изменений в Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»

– постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 (ред. от 30.11.2018 г.) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

3) организация обслуживания гостей в процессе проживания:

– федеральный закон от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

– постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 (ред. от 30.11.2018 г.) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

– закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1

4) продажи гостиничного продукта:

– постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 (ред. от 30.11.2018 г.) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

– закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1

Перечень оборудования, перечень программного обеспечения.

1) бронирование гостиничных услуг:

– персональный компьютер;

– принтер;

– телефон;

– факс.

2) прием, размещение и выписка гостей:

– персональный компьютер;

– телефон;

– принтер;

– ксерокс;

– сканер;

– контрольно-кассовый аппарат;

– энкодер;

– детектор банкнот;

– документация;

– POS-терминал.

3) организация обслуживания гостей в процессе проживания:

(служба обслуживания номерного фонда)

– прачечная;

– уборочный инвентарь;

- моющие средства;
- (служба общественного питания)
- кухня, кухонный инвентарь;
- зал ресторана;
- лобби-бар;
- контрольно-кассовый аппарат.

Перечень программного обеспечения гостиницы:

#### 1)EDELWEISS

В период с 18.01.2020 года по 25.04.2020г я проходила производственную (по профилю специальности) практику в ООО «Гостиничный комплекс «Троя» с целью получения опыта в сфере гостиничного дела. Во время прохождения производственной практики я ознакомилась с нормативными документами и инструкциями, касающимися выполняемой работы, правилами приема и обслуживания гостей, правилами регистрации в гостиницах, порядком бронирования номеров в гостинице, методами обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, правилами использования файловой системы (хранением, извлечением информации и др.), типами и системами ключей, правилами расчета с гостями при их отъезде, планировкой помещений гостиницы, организацией деятельности служб гостиницы, основами трудового законодательства, правилами внутреннего трудового распорядка, правилами по охране труда и пожарной безопасности.

Вывод:

В ходе прохождения практики мною было получено представление о деятельности гостиничного предприятия, исследована организационная структура управления.

Производственная практика в отеле «Троя» позволила мне не только закрепить теоретические знания, полученные в Институте среднего

профессионального образования (ИНСПО), но и погрузиться в атмосферу гостеприимства, которая является основой настроения коллектива работников отеля «Троя».

Руководитель практики от ИНСПО \_\_\_\_\_ Н.В. Гусарь

Руководитель  
ООО «Гостиничный комплекс «Троя» \_\_\_\_\_ К.Т.Арабин

М.П.