

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное бюджетное образовательное учреждение  
среднего профессионального образования  
«Волгоградский колледж управления и новых технологий»  
(ГБОУ СПО ВКУиНТ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ СПО ВКУиНТ

А.Ю. Акимцев

«29» *декабря* 2014 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

об учебной гостинице «Каскад»  
ГБОУ СПО ВКУиНТ

## ПРЕДИСЛОВИЕ

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 РАЗРАБОТАНО заведующим общежитием Ивановой М.А.
- 2 УТВЕРЖДЕНО приказом директора от 29.12.2014 № 275-К
- 3 ИЗДАНИЕ № 02
- 4 ЭКЗЕМПЛЯРНЫЙ № 1
- 5 ПЕРИОДИЧЕСКАЯ ПРОВЕРКА проводится один раз в 12 месяцев.
- 6 ИЗМЕНЕНИЯ разрабатываются по результатам применения, аудитов, законодательных, нормативных, структурных или других изменений в ГБОУ СПО ВКУ и НТ.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения.....	4
2	Основные функции .....	4
3	Права и обязанности потребителя.....	9
4	Обязанности и ответственность исполнителя.....	10
5	Организация управления.....	12

Колледжем в рамках ведения уставной деятельности.

1.2. Гостиница содержится за счет внебюджетных средств и средств, поступающих от предпринимательской от иной, приносящей доход деятельности Колледжа.

1.3. Гостиница как структурное подразделение Колледжа в своей деятельности руководствуется с Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490, Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Положением об учебной гостинице, Уставом и иными локальными актами.

1.4. Общие руководство работ в Гостинице колледжа по укреплению и развитию материальной базы, созданию условий по безопасности проживания, организации обслуживания проживающих в Гостинице возлагается на администрацию Колледжа.

## 2 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

2.1. Обеспечение производственной (профессиональной) практики для студентов специальности 43.02.11 (101101) Гостиничный сервис и

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Учебная гостиница (далее по тексту – «Гостиница») – это структурное подразделение государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Волгоградский колледж управления и новых технологий» (далее – «Колледж»), основной целью создания которой является организация собственной базы практик студентов по специальности 43.02.11 (101101) Гостиничный сервис, получение первичных профессиональных навыков и предназначенная для предоставления услуг с целью получения дополнительного дохода Колледжем в рамках ведения уставной деятельности.

1.2 Гостиница содержится за счет внебюджетных средств и средств, поступающих от предпринимательской от иной, приносящей доход деятельности Колледжа.

1.3 Гостиница как структурное подразделение Колледжа в своей деятельности руководствуется с Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490, Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Положением об учебной гостинице, Уставом и иными локальными актами.

1.4 Общее руководство работой в Гостинице колледжа по укреплению и развитию материальной базы, созданию условий по безопасности проживающих, организации обслуживания проживающих в Гостинице возлагается на администрацию Колледжа.

## **2 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ**

2.1 Обеспечение производственной (профессиональной) практики для студентов специальности 43.02.11 (101101) Гостиничный сервис в

соответствии с действующей рабочей программой практики и графиком учебного процесса

## 2.2 Предоставление гостиничных услуг.

### 2.2.1 Номер или место в гостинице предоставляется по предъявлении:

2.2.1.1 Гражданин РФ предоставляет паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
- удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
- военный билет - для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
- справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

### 2.2.1.2 Иностранный гражданин для регистрации предоставляет:

Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой

территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т. д.).

Иностранному гражданину, прибывшему в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т. д.) (Постановление от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия

выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим ФЗ № 115-ФЗ.

Иностраный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.2.2 При оформлении проживания администратор осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.2.3 При наличии свободных мест по желанию потребителя может предоставляться одному лицу номер на два или более мест с полной оплатой стоимости номера.

2.2.4 Гостиница принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения к администратору Гостиницы. Бронирование номера (мест в номере) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

2.2.5 В заявке на бронирование номеров (мест в номерах) юридические лица указывают (сообщают) реквизиты, граждане - контактную информацию для связи; количество клиентов, фамилии клиентов; дату и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении заявки на бронирование Потребитель предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

2.2.6 Плата за бронирование не взимается.

2.2.7 Плата за проживание и услуги в гостиницах осуществляется по свободным (договорным) ценам. Цены устанавливаются Колледжем в соответствии с установленным прейскурантом цен.

2.2.8 За проживание могут устанавливаться скидки, размер которых согласовывается с администрацией колледжа.

2.2.9 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя после расчетного часа не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда с 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки, если нет почасовой оплаты.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

2.2.10 За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места плата не взимается.

2.2.11 Порядок оформления проживания в Гостинице устанавливается Колледжем.

### **3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

3.1 Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов, правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2 Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2 и 1-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостинице в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы, производится со скидкой в размере не менее 30 процентов.

3.3 Потребитель обязан:

3.3.1 В соответствии с п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 490 от 25.04.1997 г., Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице правила проживания и правила противопожарной безопасности.

3.3.2 На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в Гостинице установлен запрет курения клиентов во всех помещениях

Гостиницы, в том числе в номерном фонде, столовой, конференц-центре и общественных помещениях.

3.4 Потребитель при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в течение часа недостатки в оказанной услуге не были устранены исполнителем. Потребитель вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.

## **4 ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

4.1 Уровень обслуживания гостиницы должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

4.2 Исполнитель при оформлении проживания в гостинице обязан информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

4.3 Размещение информации должно находиться в помещении для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и (в обязательном порядке) содержать:

- правила предоставления гостиничных услуг;
- свидетельство о присвоении гостинице категории;
- извлечения из государственного стандарта;
- стоимость номеров (места в номере);
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, связи, бытового обслуживания;
- перечень и стоимость дополнительных услуг;

- лицензию на право оказания данной услуги; сведения об исполнителе, его юридическом адресе и номере телефона;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;
- сведения о вышестоящей организации.

4.4 Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы.

4.5 В обязанности исполнителя входит обеспечение граждан следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.6 Исполнитель предлагает потребителю дополнительные услуги за плату по его желанию.

4.7 Исполнитель гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, забытые вещи по истечении 6 месяцев уничтожаются.

4.8 Исполнитель обязан выдать книгу отзывов и предложений потребителям по их требованию.

4.9 Требования и жалобы рассматриваются исполнителем незамедлительно, но не позднее месяца со дня подачи жалобы.

4.10 Если недостатки в оказанной услуге не были устранены в течение одного часа, исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере 3 процентов от суточной стоимости номера (места) за каждый час просрочки.

## 5 ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ

5.1 Общее руководство учебной гостиницей осуществляет директор колледжа.

5.2 Возглавляет учебную гостиницу заместитель директора по коммерческим вопросам.

5.3 Заместитель директора по коммерческим вопросам осуществляет руководство Гостиницей согласно возложенных на него должностных обязанностей.

5.4 Старший администратор учебной гостиницы осуществляет организацию процесса прохождения студентами всех видов практик в Гостинице.

5.5. Старший администратор перед началом практики проводит со студентами инструктаж по соблюдению требований охраны труда, техники безопасности и первичный инструктаж на рабочем месте.

5.6 При временном отсутствии заместителя директора по коммерческим вопросам, его функции в рамках руководства Гостиницей, осуществляет старший администратор.

СОГЛАСОВАНО

Юридическая

 А.О. Парфимонов

20 / 20 / 20

Представитель руководства по качеству

 С.Н. Варинина

20 / 20 / 20

