

Согласовано:
Заместитель менеджера
компетенции «Администрирование отеля»
Гурьянов И.А.



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ
Администрирование отеля E57

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	5
НОМЕРНОЙ ФОНД	5
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	7
БАНКЕТ И КОНФЕРЕНЦИЯ.....	10
РЕСТОРАНЫ.....	11
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	12
ПРЕЙСКУРАНТ	13
СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ.....	14
ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА.....	15
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	16
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях.....	18
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ.....	21
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	22
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК.....	23

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе VI Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2020 по компетенции Администрирование отеля (57) с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри.

Все конкурсанты в ходе чемпионата столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в городе Владивосток.

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, в настоящем документе (далее именуемом «Информационный буклет отеля») изложены детали и факты, касающиеся моделируемого отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

Не смотря на то, что мы призываем всех конкурентов и экспертов искать и находить информацию о реальных процессах моделируемого отеля, чтобы получить лучшее представление о его инфраструктуре, корпоративных стандартах и регламентах, информация, которая не указывается в данном документе, такая как (услуги, цены и т. д.), не может использоваться во время оценок.

«Информационный буклет отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра отеля, услуг, цен и информации о номерах. Данный документ не ограничивает использование информации о городе, местах, достопримечательностях и так далее. Поэтому мы искренне призываем всех конкурентов искать и находить информацию, использовать ее по мере необходимости во время чемпионата. Помните, что мы будем оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, Владивосток

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 690061, Россия, Владивосток, Семеновская, 29.

Тел: +7-423-240-22-33

e-mail: reservationvvo@lotte.net

Веб сайт: <http://lottehotel.com>

КАК ДОБРАТЬСЯ ДО ОТЕЛЯ

- На автомобиле

Международный Владивостокский аэропорт "Кневичи" - 49 км, 60 минут на автомобиле

- На поезде

Поезд "Аэроэкспресс": 60 мин. от станции "Владивосток". Затем 20 мин пешком (1,3 км) от ж/д вокзала до отеля.

- На автобусе

Дойти от международного Владивостокского аэропорта до автобусной остановки - 1 мин. Автобус №107. Выходить на остановке "Серая лошадь", затем 20 мин пешком (850 м) до отеля.

В отеле есть все необходимые услуги, чтобы сделать пребывание гостей комфортным, а деловую поездку успешной.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

«ЛОТТЕ Отель Владивосток» - первый пятизвездочный отель представительского уровня, который стал местом проведения многих важных социальных и экономических событий.

Отель был построен в 1997 г. и находится в деловом и культурном центре Владивостока по адресу ул. Семеновская, 29: рядом располагаются торговые центры, супермаркеты, основные достопримечательности и места отдыха.

НОМЕРНОЙ ФОНД

172 номера отеля объединены общей идеей – предоставить непревзойденный сервис. Утонченное сочетание цветов, предметов интерьера и панорамные виды на Амурский залив и Золотой мост создают особую атмосферу, в которую влюбляются с первого взгляда.

Супериор (Стандартный номер)

Просторный стандартный номер с уютным интерьером, роскошными постельными принадлежностями и ванной гарантирует комфортное пребывание для деловых путешественников и туристов.

Стандартные номера делятся на два вида: с одной двухспальной кроватью и с двумя кроватями.

Количество номеров: двухспальная кровать - 34, 2 кровати - 50.

Описание

- Тип кровати: Дабл/Твин
- Вместимость: 1-2 человека
- Вид: Золотой мост/Амурский залив
- Площадь номера: 24 кв.м

Особенности

- Спальня.
- Размер кровати: двухспальная (1600*2000)/две кровати (каждая 1100*2000).
- ЖК-телевизор с диагональю 32".
- 1 ванная комната (раковина, ванная, туалет).
- Гладильный центр (доска и утюг) по требованию.
- Бесплатная парковка.
- Бесплатный доступ Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатный доступ в тренажерный зал; в сауну и бассейн-50% скидки.

Делюкс (Улучшенный номер)

Номера повышенной комфортности имеют красивый современный интерьер, кровати большего размера и душевые кабины на 10-12 этажах.

Улучшенные номера делятся на два вида: с одной двухспальной кроватью и с двумя кроватями.

Количество номеров: двухспальная кровать - 41 шт., 2 кровати - 13 шт.

Описание

- Тип кровати: Дабл/Твин
- Вместимость: 1-2 человека
- Вид: Золотой мост/Амурский залив
- Площадь номера: 24 кв.м

Особенности

- Современный интерьер.

- Спальня.
- Размер кровати: двухспальная (1600*2100)/двухспальная (1800*2000)/две кровати (каждая 1100*2100).
- ЖК-телевизор с диагональю 32"
- 1 ванная комната (стационарный фен, раковина, электронное биде и душевой угол/ванная в 13 номерах на 10-12 этажах).
- Бесплатная парковка.
- Бесплатный доступ Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатный доступ в тренажерный зал; в сауну и бассейн-50% скидки

Джунior Люкс

Комфортный и практичный люкс с живописным видом на Амурский залив, отдельными спальней и гостиной.

Количество номеров: 3 шт.

Описание

- Тип кровати: Дабл
- Вместимость: 1-2 человека
- Вид: Амурский залив
- Площадь номера: 42 кв.м

Особенности

- Спальня.
- Размер кровати: двухспальная (1800*2100).
- 2 ЖК-телевизора с диагональю 42".
- Гостиная.
- 1 ванная комната (стационарный фен, раковина, ванная, электронное биде).
- Бесплатная парковка.
- Бесплатный доступ Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатный доступ в тренажерный зал; в сауну и бассейн-100% скидки.

Премьер Люкс

Люкс с живописным видом на Золотой мост, с отдельными спальней и гостиной, ванной, душевой кабиной.

Описание

- Количество номеров: 7 шт.
- Тип кровати: Дабл
- Вместимость: 1-2 человека
- Вид: Золотой мост
- Площадь номера: 47 кв.м

Особенности

- Спальня.
- Размер кровати: двухспальная (1800*2100).
- 2 ЖК-телевизора с диагональю 42".
- Гостиная.
- Ванная комната (раздельно стоящие ванная и душевая кабина).
- Туалет с раковиной (стационарный фен, биде электронное).
- Бесплатная парковка.
- Бесплатный доступ Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатный доступ в тренажерный зал; в сауну и бассейн-100% скидки.

Президентский Люкс

Президентский люкс с живописным видом на Амурский залив. Номер предназначен для отдыха и работы, с отдельными спальней и гостиной, а также джакузи, душем Шарко.

Количество номеров: 3 шт.

Описание

- Тип кровати: Дабл
- Вместимость: 1-2человека
- Вид: Амурский залив
- Площадь номера: 50 кв.м

Особенности

- Спальня.
- Размер кровати: двухспальная (1800*2100).
- 2 ЖК-телевизора с диагональю 42".
- Гостиная.
- Туалет с раковиной при входе.
- Ванная комната (стационарный фен, джакузи, душ Шарко, раковина, электронное биде).
- Бесплатная парковка.
- Бесплатный доступ Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатный доступ в тренажерный зал; в сауну и бассейн-100% скидки.

Роял Люкс (Королевский люкс)

Легендарный Президентский люкс для официальных визитов высокопоставленных лиц со всего мира. Современный роскошный номер с живописным видом на Золотой мост, спальней, гостиной, кабинетом, кухней, ванной комнатой с джакузи и душем Шарко. Лучшая атмосфера для высокопоставленных лиц с персональным и предупредительным обслуживанием.

Количество номеров: 1 шт.

Описание

- Тип кровати: Дабл
- Вместимость: 1-2 человека
- Вид: Золотой мост
- Площадь номера: 130 кв.м

Особенности

- Спальня.
- Размер кровати: двухспальная (2000*2100).
- 2 ЖК-телевизора с диагональю 42",65".
- Гостиная.
- Кабинет.
- Кухня (большой холодильник с холодильной камерой, плита для приготовления еды).
- Туалет с раковиной.
- Раковина, электронное биде).
- Бесплатная парковка.
- Бесплатный доступ Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатный доступ в тренажерный зал; в сауну и бассейн-100% скидки.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Широкий спектр дополнительных услуг будет с Вами на протяжении всего пребывания: сауна, массаж, бассейн, прачечная, салон красоты, салон цветов, туристические

компании, обмен валюты, банкоматы и многое другое - ждут в «ЛОТТЕ Отель Владивосток».

Оздоровительный центр

Оздоровительный центр занимает площадь размером в 104 кв.м. Спортивный зал дает возможность широкого выбора среди силовых и кардио-тренажеров. Чтобы получить заряд бодрости и здоровья, Вы можете воспользоваться услугами бассейна. Для снятия усталости и восстановления собственных сил после тяжелого дня, наш отель предоставляет услуги сауны, массажа и зону отдыха.

- Бассейн и сауна
- Зона отдыха
- Массаж
- Парфюмерия "Molton Brown" и гигиенические принадлежности
- Индивидуальные душевые кабины
- Продажа напитков бренда "ЛОТТЕ",
- Продажа атрибутов для плавания и сауны.

Расположение: 1 этаж

Часы работы: понедельник-воскресенье: 07:00 - 22:00

Бизнес-центр

Услуги бизнес-центра в "ЛОТТЕ Отеле Владивосток".

Каждый, кто хоть раз ездил в командировку, знает, как сложно найти отель, где будут предоставлены необходимые условия для качественного выполнения служебных обязанностей вне офиса. «ЛОТТЕ Отель Владивосток» - идеальный вариант для размещения во время деловых поездок. Помимо комфортабельных номеров мы предлагаем нашим гостям бизнес-центр, который позволит решать рабочие задачи в любое время!

- Доступ в Интернет;
- печать;
- ксерокопирование и сканирование;
- отправление и получение факсимильных сообщений;
- аренда комнаты переговоров;
- услуги секретаря.

Расположение: 2 этаж

Часы работы: Понедельник-воскресенье: 08:00-20:00

Прачечная и химчистка

Вы можете воспользоваться полным и широким спектром услуг прачечной и химчистки. Профессиональные сотрудники при помощи современных технологий аккуратно позаботятся о Ваших вещах из любых типов ткани. Наш отель предоставляет самое лучшее качество услуг прачечной и химчистки по разумным ценам.

- Химическая чистка и стирка всех типов тканей;
- прачечная для специальных тканей;
- индивидуальная регистрация и доставка;
- экологичная технология чистки;
- услуга экспресс-обслуживания:
- Обычная услуга с наценкой 50% - экспресс-заказ будет выполнен и доставлен в течение 4 часов;
- обычная услуга с наценкой 100% - экспресс-заказ будет выполнен и доставлен в течение 1 часа.

Расположение: 1 этаж

Часы работы:

Пн-вс: 08:00-19:00 (для гостей отеля)

Пн-вс: 10:00-19:00 (для клиентов)

Золотое сечение

Хотели бы Вы окунуться в мир роскоши и сияния? Тогда добро пожаловать в ювелирный салон "Золотое сечение", где Вы увидите разнообразные и красивые драгоценные изделия.

А если Вы не знаете, что подарить родственникам или друзьям, то Вашему выбору будут представлены уникальные сувениры и известные картины приморских художников.

- Эксклюзивные ювелирные изделия;
- сувениры;
- коллекции природных минералов, янтаря, нефрита;
- изделия из костей (бивней) животных;
- картины приморских художников с использованием масла, акварели.

Hair & Nails

Салон красоты "Hair & Nails" находится в самом центре Владивостока, это место, где Вы почувствуете атмосферу гармонии, заботы и создания красоты. Философия салона строится по принципу того, что все люди от природы прекрасны, поэтому профессиональные мастера лишь подчеркнуть Вашу привлекательность: сделают стрижку, подберут лучшие оттенки волос, предложат разные прически, маникюр, педикюр - любой запрос будет исполнен в самых лучших традициях эстетики.

- Стрижка волос;
- окрашивание волос;
- SPA уход за волосами и кожи головы;
- укладка волос;
- маникюр;
- педикюр;
- SPA для рук.

Расположение: 1 этаж

Часы работы:

Понедельник-воскресенье: 10:00-19:00

Обмен валюты

АО КБ «Солидарность» предоставляет профессиональные, качественные услуги по валютнообменным операциям. Банк характеризуется надежностью, стабильностью, индивидуальным подходом к клиенту и высокой культурой обслуживания.

Касса вне кассового узла-валютнообменные операции:

- рубли;
- доллары;
- евро;
- юани.

Расположение: 4 этаж

Часы работы:

Понедельник-пятница: 09:30-20:30

Банкоматы

На первом этаже располагаются три банкомата от трех банков: "Солидарность", "Приморье" и "Сбербанк".

- Visa;
- Master Card;

- Maestro ("Солидарность", "Сбербанк");
- МИР ("Приморье", "Сбербанк");
- Union Pay ("Приморье", "Сбербанк");
- Cirrus ("Сбербанк");
- ПРО100 ("Сбербанк")

Расположение: 1 этаж

Часы работы: Круглосуточно

Салон цветов

В салоне цветов "Наташа" работают профессиональные флористы, в том числе победители международных выставок. Опытные мастера создают изысканные букеты из прекрасных цветов и сухоцветов, которые покорают вкус даже самого привередливого покупателя.

Для удобства Вы можете также воспользоваться интернет-магазином, сделав заказ, не выходя из номера отеля.

- Составление букетов;
- оформление банкетов, свадеб;
- упаковка подарков;
- сувенирная продукция;
- горшечные растения.

Расположение: 1 этаж

Часы работы:

Понедельник-воскресенье: 08:00-20:00

БАНКЕТ И КОНФЕРЕНЦИЯ

Добро пожаловать в сказочный мир торжественных церемоний, красивых свадеб и международных конференций. Профессиональные менеджеры отеля создадут для Вас неповторимую атмосферу каждого мероприятия: мир утонченного вкуса, прекрасного декора и изысканной кухни.

В наличии есть 4 банкетных зала вместимостью от 50 кв.м до 481 кв.м.

Рубин

Небольшой, уютный банкетный зал "Рубин" подойдет для проведения маленьких частных торжеств.

Вместимость: 30-40

Размер: 50 кв.м

Расположение: 3 этаж

Опал

Банкетный зал "Опал" - идеальное место для проведения маленьких частных торжеств, бизнес-семинаров, переговоров и других форматов мероприятий. Высокие потолки и роскошные люстры создадут неповторимую атмосферу вашего события.

Вместимость: 30-40

Размер: 50 кв.м

Расположение: 3 этаж

Эмеральд

Банкетный зал "Эмеральд" с высокими потолками и дневным освещением, оформленный в классическом стиле, подойдет для организации небольших бизнес-мероприятий или частных торжеств.

Вместимость: 30-50
Размер: 64,4 кв.м
Расположение: 3 этаж

Даймонд

Банкетный зал "Большой Даймонд" имеет площадь 481 кв.м и может быть разделен на два "Малых Даймонда" - каждый по 240,5 кв.м. Современное визуальное, звуковое и световое оборудование позволяет организовать крупные международные события, конференции и свадьбы.

Вместимость: 80-400
Размер: 240,5/481 кв.м
Расположение: 3 этаж

РЕСТОРАНЫ

В ресторанах «ЛОТТЕ» Вы можете насладиться элегантной атмосферой. Для ценителей корейской кухни подойдет ресторан «Хэкымганг». Ресторан «Рандеву» - это уютное место для романтических встреч за чашечкой чая с восхитительными пирожными.

Хэкымганг

Легендарный ресторан во Владивостоке с традиционной корейской атмосферой был признан одним из лучших ресторанов города по мнению гостей.

Высококласный шеф-повар из Кореи Уильям (Чжэхён) Пак создает по-настоящему удивительные блюда, основанные как на классических, так и на оригинальных рецептах современной корейской кухни.

Часы работы

Понедельник-воскресенье: 12:00-22:00

- Расположение: 1 этаж
- Места: 84
- Вместимость: 3 комнаты (6, 8 и 16 человек).
- Винная карта включает в себя традиционные корейские напитки.
- Блюда основаны как на классических, так и на оригинальных рецептах современной корейской кухни.

Рандеву

"Рандеву" - это комфортное место не только для романтических встреч, но и для деловых переговоров, а для ценителей спокойствия предусмотрена ВИП зона.

Элегантный ресторан европейской кухни предлагает роскошные завтраки с разнообразным выбором блюд, бизнес-ланч, ужин, аппетитные десерты, напитки, включая кофе и свежевыжатые соки.

Часы работы:

Понедельник-воскресенье 07:00-22:00.

Завтрак в формате шведского стола: 07:00-10:30.

- Расположение: 2 этаж
- Места: 104
- Возможность отдельного зала на 44 человека.
- Лучшие завтраки в городе.
- Широчайший выбор блюд представлен на шведском столе.
- Обширная чайная карта дополнена авторскими чаями.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 10 - 12 этажах*

10° Floor		11° Floor		12° Floor	
1001	SUP	1101	SUP	1201	SUP
1002	SUP	1102	SUP	1202	SUP
1003	SUP	1103	SUP	1203	SUP
1004	SUP	1104	SUP	1204	DLX
1005	DLX	1105	DLX	1205	DLX
1006	DLX	1106	DLX	1206	DLX
1007	DLX	1107	DLX	1207	JS
1008	DLX	1108	DLX	1208	PRS
1009	JS	1109	JS	1209	PRS
1010	PRS	1110	PRS	1210	PRS
1011	PRS	1111	PRS	1211	PS
1012	PS	1112	PS	1212	RS

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников VI Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2020 при выполнении конкурсных заданий. Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице

ПРЕЙСКУРАНТ

ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
SUP	STANDARD	Superior Room Double/Twin	8,840.00 P
DLX	DELUXE	Deluxe Room Double/Twin	9,490.00 P
JS	SUITE	Junior Suite Room Double	16,640.00 P
PRS	SUITE	Premier Suite Room Double	18,590.00 P
PS	SUITE	Presidential Suite Room Double	20,740.00 P
RS	SUITE	Royal Suite Room Double	60,490.00 P
Extra bed			1,500.00 P
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	1,300.00 P
HB		Half Board	2,000.00 P
FB		Full Board	3,000.00 P

Цены указаны без включения стоимости завтрака

В прејскуранте также перечислены партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- Belenergomash (Russia) – компания партнер;
- LISEGA (Germany) – компания партнер;
- TUI - туристическое агентство-партнер.

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 2.00 pm

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

Наименование	Стирка	Глажка
Рубашка	500 Р	500 Р
Футболка	250 Р	250 Р
Брюки	450 Р	450 Р
Шорты/белье	250 Р	250 Р
Пиджак	700 Р	400 Р
Пуловер	500 Р	400 Р
Блуза	400 Р	350 Р
Платье	500 Р	400 Р
Вечернее платье	1000 Р	800 Р
Носки - пара	100 Р	50 Р

ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА

WINE & SPARKLING WINE	
VILLERIA BRUT	420,00 ₺
RED WINE	350,00 ₺
WHITE WINE	350,00 ₺
BEER	
HEINIKEN	280,00 ₺
KRUSHOVICE	300,00 ₺
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₺
GORDON'S GIN	560,00 ₺
J&B WHISKEY	350,00 ₺
JACK DANIELS	560,00 ₺
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₺
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₺
SCHWEPPE	140,00 ₺
DR.PEPPER	210,00 ₺
RED BULL	280,00 ₺
CANADA DRY	200,00 ₺
WATER	
AQUA PANNA	150,00 ₺
PERRIER	210,00 ₺
SNACKS	
NUTS	100,00 ₺
JELLY BEANS	160,00 ₺
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 ₺
HEALTH SNACK	140,00 ₺
TOBLERONE	210,00 ₺

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы администратор обращался к гостям вежливым и официальным тоном. Нужно избегать ситуации, при которой номер комнаты гостя может быть произнесен вслух при других гостях. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. К гостям следует обращаться по имени. Если есть проблема, либо во время регистрации заезда или после того, как гость видел номер, администратор должен быть готов и стремиться решить эту проблему. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать пожелания гостя. Гостю не приходится диктовать условия, он выбирает услуги из тех, которые ему предлагают, предугадывая его потребности.

ДРЕСС-КОД

- Темный костюм – юбка или брюки
- Галстук / шарф
- Пояс / сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
- Темные носки/прозрачные чулки (колготы)
- Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
- Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
- Короткие волосы или собранные в пучок
- Бритый / Сдержанный макияж
- Отсутствие видимых татуировок или пирсинга

БЕЗОПАСНОСТЬ

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи и пожарной безопасности, и принимать оперативные меры в первые, важные минуты, связанные с тяжелой болезнью, травмой, или в случае пожара. Администратор должен проявлять здравый смысл и внимание к гостям отеля при допросе неизвестных лиц в отеле. Демонстрируя любому человеку бдительность и высокий уровень безопасности, мы делаем наш отель менее привлекательным для тех, кто замышляет преступление. Сведения о факте бронирования для гостей с ограниченными физическими возможностями должно быть переданы менеджеру по безопасности/ дежурному менеджеру при регистрации заезда.

БРОНИРОВАНИЕ

Отель предлагает проживание и различные пакеты питания. Тарифы различаются в зависимости от спроса, и менеджер отдела продаж дает уведомления о фактических тарифах в системе бронирования. Важно работать так, чтобы способствовать прибыльности отеля, предоставлять информацию о меню и услугах отеля, а также продвигать услуги. Точность и умение продвигать услуги являются важными навыками, когда администратор принимает устные или письменные запросы. Для бронирования номера необходимо предъявить действительную банковскую карту. Все аннулирования должны быть сделаны до срока, установленного действующими Правилами проживания в гостинице «Отель ЛОТТЕ ВЛАДИВОСТОК», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования.

Карты, которые принимает отель: Maestro, MasterCard, Visa, UnionPay, American Express и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь. Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены, но не могут быть гарантированы. При бронировании администратор просит предъявить действительную банковскую карту, которая будет авторизована при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

Согласно политике отеля при наличии свободных номеров заселение может быть произведено с 13:00 без оплаты раннего заселения, а аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 24:00 дня заезда.

ВЫПСКА

Процедура должна быть организована как можно удобнее и проще, и администратор должен обеспечить условия, при которых гость пройдет через процедуру оплаты счета в спокойной и комфортной обстановке.

ОПЛАТА

Отель принимает следующие способы оплаты: Maestro, MasterCard, Visa, UnionPay, American Express, МИР и ваучер турагента. Личные проверки не предпринимаются без предварительного письменного запроса и одобрения руководства. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты при бронировании или предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Администратор должен идентифицировать себя с бизнес-идеями и политикой отеля. Важно работать для прибыльности отеля, предоставлять информацию об объектах отеля, а также продвигать услуги. Администратор никогда не должен предполагать, что он знает потребности гостя. Он должен задавать вопросы, давать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие знания о туристических достопримечательностях Владивостока, а также актуальные события.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Отель ЛОТТЕ ВЛАДИВОСТОК – представляет собой современный 5-и звездочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Регистратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то,

что услышал о проблеме, и важно выслушать, извиниться, получить правильную информацию, решить проблему, если это возможно, и/или дать соответствующую компенсацию. Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы из различных мест бронирования, таких как Booking.com и TripAdvisor. Все жалобы должны рассматриваться вовремя и четко. Любая компенсация или решение всегда должны быть отмечены, а затем объяснены менеджеру отеля.

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

ПОЖАР

Поднимите тревогу

- Нажмите тревожную кнопку
- Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01)
- Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску
- Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску
- Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно эвакуационным указателям

Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами

- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования
 - ✓ Список проживающих гостей
 - ✓ Список гостей на заезд
 - ✓ Список гостей на выезд
- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

- Информировать сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара

за тушение пожара

- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем

ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

- Не сопротивляйтесь!
- Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо
- Дайте ему / ей требуемые деньги
- Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель
- Встречайте полицию у главного входа
- Заполните описание грабителя по форме (прилагается)
- Сообщите дежурному менеджеру
- При необходимости соберите антикризисную группу

НАПАДЕНИЕ

- Нажмите кнопку вызова полиции 112 (02)
- Если на вас напали: кричите, сопротивляйтесь, бегите
- Если на кого-то напали
 - ✓ Отвлеките внимание нападавшего
 - ✓ Убедитесь, что жертва скрылась из виду
 - ✓ Говорите спокойно и не провоцируйте нападающего
- Дальнейшие действия
 - ✓ Помогите жертве сообщить о преступнике в полицию
 - ✓ Используйте насилие только для сдерживания насилия (самооборона)
 - ✓ Соберите кризисную группу, если это необходимо

УГРОЗА ВЗРЫВА

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
 - ✓ Когда взорвется бомба?
 - ✓ Где бомба?
 - ✓ Почему вы оставили бомбу?
 - ✓ Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Попросите коллегу
 - ✓ Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
 - ✓ Связывайтесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
 - ✓ Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
 - ✓ Вызовите дежурного менеджера
 - ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо

ОГРАБЛЕНИЕ

- Когда преступник на месте преступления
 - ✓ позвоните в полицию по номеру 112 (02)
 - ✓ не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления
 - ✓ Позвоните дежурному менеджеру
- Дальнейшие действия
 - ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно
 - ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию
- Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно
- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
- Сообщите в страховую компанию

- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление
- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

- позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)
- Дыхательная и сердечная недостаточность*
 - ✓ Очистить дыхательные пути
 - ✓ Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца

*любые медицинские манипуляции только при наличии специальной подготовки

- Кровотечение
 - ✓ Зажмите рану
 - ✓ Приложите давящую повязку
- Шок
 - ✓ Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
 - ✓ Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку станет холодно);
 - ✓ Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника);
 - ✓ Дайте теплое сладкое питье;
 - ✓ Следите за состоянием.
- Дальнейшие действия
 - ✓ Позаботьтесь о любом имуществе гостя
 - ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо
- Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть).
- Пол (гендер)
- Мужчина Женщина
- Язык
- Русский Английский Другой: _____ Акцент: _____
- Рост
- Низкий (1.60 – 1.70 м) Средний (1.70 – 1.80 м) Высокий (более 1.80 м)
- Цвет кожи
- Бледная Слегка смуглая Смуглая Очень смуглая
- Румяный / краснотлицый
- Цвет волос
- Блондинка Русый Коричневый Черный Рыжий Другой цвет Лысый Парик
- Другие особенности
- Форма лица: _____
- Глаза:
- Голубые Карие Зеленые Светлые Смешанный цвет Разные
- Нос:
- Прямой С горбинкой Курносый Другой _____
- Зубы
- Здоровые С дефектами (вкл. щербин) Торчащие Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____
- Одежда: _____
- Маска _____
- Возраст: _____
- Оружие: _____
- Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Запишите имена свидетелей и другие подробности на обратной стороне этой формы.

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний звонок Не определен
- Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик Девочка
- Голос: Громкий, Тихий, Слабый, Глухой, Невнятный, Мягкий, Приятный, Пьяный Хриплый
- Речь:
- Быстрая Медленная Запутанная Искраженная Заикающаяся Шепелявая Образованная Нецензурная
- Язык: Русский Английский Другой _____ Акцент _____
Диалект _____
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК

Порядок проживания в гостинице «Лотте Отель Владивосток», расположенной по адресу: 690091, г. Владивосток, Ленинский район ул. Семеновская, дом 29 (далее - «Отель»), разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года (в последней редакции от 04.06.2018) (далее - «Закон») и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 1085 от 9 октября 2015 г. (далее - «Постановление»), регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями - гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Отеля, правила проживания в Отеле и порядок пользования гостиничными услугами.

1.1. Информация, как о самом Отеле, так и об оказываемых им услугах размещается в службе приема и размещения.

1.2. В каждом номере Отеля находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности и информация о порядке проживания в Отеле.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ

Номер предоставляется гостю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с Постановлением. Отель осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Для этих целей, по прибытии в Отель, гость предъявляет документ, удостоверяющий личность (в том числе):

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

2.1. Режим работы Отеля – круглосуточный

Отель имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.2. При оформлении проживания Отель обязан ознакомить гостя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.3. Отель обязан довести до сведения гостя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также адрес места нахождения, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.4. Отель вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

2.5. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда гостя с него или с заказчика (третьего лица, действующего в интересах гостя) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.6. При оформлении проживания Отель выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. гостя, стоимость номера, а также другие данные по усмотрению Отеля, и фискальный чек. В момент регистрации гость также может внести депозит на дополнительные расходы в размере от 3000 (три тысячи) рублей за номер в день. В случае израсходования гостем ранее внесенного депозита, Отель оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть, по желанию гостя и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов), отнесен на общий счет гостя. Окончательный расчет с гостем осуществляется в момент выезда из Отеля. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет гостя невозможно. Все услуги оплачиваются гостем самостоятельно на точках продаж наличными или кредитной картой.

2.7. Отель не вправе без согласия гостя оказывать дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены - требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.8. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Отелем.

2.9. Отелем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

2.10. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Гость обязан оплатить указанную услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия гостя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме.

2.11. Время заезда в Отеле - 14:00.

2.12. В случае раннего заезда с 00:00 и размещения гостя до 12:00 (при наличии свободных номеров), гость оплачивает половину стоимости суток.

Гарантированное заселение (ранее 14:00) возможно в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

2.13. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 12:00 часов / текущих суток по местному времени.

2.14. Почасовая оплата в Отеле отсутствует. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 - половина стоимости номера в сутки;

- после 18:00 - плата за сутки проживания. При проживании в Отеле не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.15. За проживание детей в возрасте до 12-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.16. Размещение в Отеле без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Отель применяет следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование - при котором гость ожидается до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. При этом, в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика (третьего лица,

действующего в интересах гостя) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гость ожидается до определенного часа, установленного Отелем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется, в соответствии с п. 3.6. настоящих правил.

Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной или иной связи.

Tel. +7 (846) 920-10-00

E-mail: reservationvvo@lotte.net

3.3. Бронирование считается гарантированным, если гость предоставил детали своей кредитной карты или компания перевела деньги на счет Отеля до даты заезда.

3.4. В случае, если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется после 12 часов дня, следующего за днем заезда. Деньги в случае 100% предоплаты возвращаются только по письменному заявлению лица, осуществившего предоплату, за вычетом штрафа за не заезд в размере первых суток проживания.

3.5. Если предоплаченное бронирование осуществлено по невозвратному тарифу, деньги за него не возвращаются.

3.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

4. ГОСТИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ОТЕЛЯ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию;

4.2. Возместить ущерб Отелю в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному Отелем (Приложение № 1);

4.3. Соблюдать запрет курения, использования электронных устройств для вдыхания пара/дыма в Отеле, а также обеспечить соблюдение запрета на курение и использование электронных устройств для вдыхания пара/дыма третьими лицами, приглашенными гостями в Отель;

4.4. Строго соблюдать настоящие правила, правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами (Приложение № 4 к настоящим правилам), а также иные правила, обязательные к соблюдению в Российской Федерации;

4.5. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;

4.6. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;

4.7. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим гостям;

4.8. Допускать в занимаемую комнату работников эксплуатационных организаций и представителей Отеля для осмотра технического и санитарного состояния комнаты, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

4.9. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Отеля;

4.10. Проживание в Отеле с домашними животным не допускается.

4.11. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений.

4.12. Проявлять уважение к другим Гостям и Посетителям, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и других Гостей и Посетителей.

4.13. Соблюдать правила дорожного движения при парковке автомобилей на территории Отеля и прилегающих зданий.

4.14. Соблюдать правила пожарной безопасности на всей территории Отеля и прилегающих зданий.

4.15. В период с 23 часов 00 минут до 07 часов 00 минут соблюдать тишину и не создавать неудобства Гостям.

4.16. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

4.17. Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенным им лицами возмещать убытки, причиненные имуществу Отеля.

4.18. Нести ответственность за действия приглашенных Гостем к себе в номер третьих лиц.

4.19. При выезде из Отеля Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные услуги. С согласия гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем внесения депозита;
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ВХОДИТ:

5.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;

5.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в службе приема и размещения Отеля;

5.3. Предоставлять по первому требованию гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Отеля;

5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей;

5.5. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях

5.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств в номере, поломок инфраструктуры Гостиницы.

6. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

6.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера;

6.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Отеля собак и кошек, а также иных животных.

6.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, /загрязняющие окружающую среду. Примечание: Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении;

6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Отелем;

6.7. Курить в номерах. Стоимость услуги по генеральной уборке в случае курения в номере составляет 5 000 (Пять тысяч) рублей со всеми налогами;

6.8. Нарушать покой гостей в период с 23:00 до 7:00.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

7.1. Отель имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг.

7.2. В случае истечения срока проживания гостя в Отеле и/или при отсутствии гостя в Отеле с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Отель вправе создать комиссию из сотрудников Отеля и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Отеля помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в багажную комнату, в соответствии со Стандартной операционной процедурой о «забытых и найденных вещах».

7.3 Стандартная операционная процедура о «забытых и найденных вещах» утверждена Отелем и находится в службе приема и размещения.

7.4. Отель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная сотрудникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.

Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Отелю. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

7.5. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит Неценную вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся 12 месяцев согласно Стандартной операционной процедурой о «забытых и найденных вещах» (Приложение № 2).

7.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетов) систем видеонаблюдения в целях безопасности отеля.

7.7. Право на внеочередное размещение в Отеле при наличии свободных мест имеют лица, указанные в Приложении №3.

7.8. При подписании регистрационной карты Гость выражает свое согласие с Правилами проживания, включая все приложения к ним, с правилами посещения фитнес-клуба (Правила посещения Клуба) и с правилами посещения ресторанов и кафе.

7.9. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Отель и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

7.10 На территории Отеля запрещается:

7.10.1 Использование постельного белья и полотенца не по назначению.

7.10.2. Курение в номерах (согласно ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). За нарушение данного правила. Гость обязан возместить расходы Отелю на проведение комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон в размере 3000 (трех тысяч) рублей или более, в случае, если ущерб превысит эту сумму.

7.10.3. Хранение громоздких вещей (с габаритами свыше 100x50x30 см или длиной свыше 180 см)

7.10.4. Ношение и хранение оружия, легковоспламеняющихся материалов, наркотических, психотропных, опасных химических биологических и радиоактивных

веществ. Гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны представить Администрации документы, удостоверяющие данное право. Администрация оказывает содействие такому Гостю в обеспечении хранения оружия с соблюдением условий, исключающих доступ к оружию посторонних лиц. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

7.10.5. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

7.10.6. Покидать номер, оставив не выключенными электробытовые приборы (оставив ключ в энергосберегающем устройстве) и (или) не закрытыми водопроводные краны.

7.10.7. Не допускается нахождение посторонних лиц в номерах Отеля с 23 часов минут до 06 часов 00 минут.

Приложение № 1

**ПРЕЙСКУРАНТ НАНЕСЕНИЯ УЩЕРБА, ПРИЧИНЕННОГО ЛОТТЕ ОТЕЛЬ
ВЛАДИВОСТОК**

№ п/п	Наименование	Стоимость, руб. (НДС не облагается)
1	Дверь входная / межкомнатная	120 000
2	Замок электронный	25 000
3	Фиксатор открытого положения двери	7 500
4	Гардероб в номере	200 000
5	Дверь санузла	50 000
6	Тумба TV	200 000
7	Телевизор 49"	65 000
8	Телевизор 49"	85 000
9	Пульт для телевизора	5 000
10	Изголовье кровати	200 000
11	Бра прикроватное	30 000
12	Тумба прикроватная	55 000
13	Основание кровати	30 000
14	Матрас 200x200	120 000
15	Матрас 180x200	150 000
16	Матрас 120x200	65 000
17	Наволочка / Протектор для подушки	550
18	Простынь	3500
19	Пододеяльник	6000
20	Одеяло	10 000
21	Подушка	2 500
22	Подушка декоративная	5000
23	Полотенце 30*30	200
24	Полотенце 45*80	700
25	Полотенце 70*145	1800
26	Коврик для ног 50*70	850
27	Саше	9 700
28	Юбка на кровать	10 000
29	Наматрасник	6 500
30	Рабочий стол	70 000
31	Стул рабочего стола	35 000
32	Кресло /у/	70 000

33	Стол журнальный	45 000
34	Шторы портьерные 1 шт	75 000
35	Тюль 1 шт	12 000
36	Оттоманка	100 000
37	Багажи ица	35 000
38	Лампа настольная	25 000
39	Зеркало рабочего стола	30 000
40	Минибар	30 000
41	Сейф	20 000
42	Ведро мусорное кожзам.	5 000
43	Диспенсер для салфеток кожзам.	2 500
44	Поднос для тапочек кожзам.	2 750
45	Поднос для кофемашины кожзам.	4 000
46	Фен для волос	3 500
47	Весы электронные	3 000
48	Гладильная доска	6 000
49	Утюг паровой	3 500
50	Чайник электрический	5 000
51	Ведро мусорное с педалью белое 3 л.	2 500
52	Бумагодержатель основной	4 000
53	Бумагодержатель запасной	2 500
54	Полка для полотенца	7 500
55	Крючок для халата	2 000
56	Зеркало косметическое с подсветкой	20 000
57	Зеркало в санузле с подогревом	35 000
58	Зеркало в санузле с подогревом Suite	38 000
59	Стеклянная перегородка душа 7+8 этаж	25 000
60	Душевая кабина из закаленного стекла (номер люкс)	50 000
61	Стеклянная перегородка унитаза	50 000
62	Чаша встроенного унитаза	20 000
63	Тумба для раковины одинарная	100 000
64	Мраморная поверхность	40 000
65	Тумба для раковины одинарная KING	150 000
66	Тумба для раковины двойная	150 000
67	Раковина	18 000
68	Диспенсер жидкого мыла хром	2 500
69	Телефон на прикроватной тумбе	7 500
70	Телефон в санузле	4 500
71	Подушки из меню подушек по заказу /	6250

	Подушка 50*70 Гипоаллергенная	
72	Подушка 50*70 Бамбук	11 750
73	Подушка 50*70 Кончерто	17 500
74	Подушка 50*70 Софи	12 500
75	Подушка 50*70 Дауналекс	28 500
76	Подушка 50*70 Рондо	17 500
77	Подушка 50*70 Лаванда	6 250
78	Подушка 50*70 Мята	6 250
79	Простынь детская	1 650
80	Пододеяльник детский	2 200
81	Наволочка детская	400
82	Наматрасник детский	1 400
83	Халат детский	2 500
84	Подушка детская	1 500
85	Одеяло детское	1 750
86	Полотенце Lotte Fitness	500
87	Полотенце Lotte Fitness	1 300
88	Халат махровый	5 000
	Картина декоративная (номер)	
89	Картина декоративная (общественные зоны)	170 000
90	Часы в номере	15 000
91	Дизайнерская ваза многогранная маленькая (номер люкс)	22 680

**СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА
О ЗАБЫТЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩАХ***

Общие положения

Забытыми и найденными вещами считаются все вещи, принадлежащие Гостям и найденные на территории Отеля (далее - «Забытые вещи»).

Под Гостями для целей настоящей Стандартной операционной процедуры понимаются: лица, проживающие в Отеле, посетители ресторанов и баров, тренажерного зала, спа-центра, а также посетители мероприятий, принимающие участие в них.

Забытые вещи делятся на две категории:

1. Ценные. К ценным Забытым вещам относятся (далее - «Ценные вещи»): документы, деньги, ювелирные изделия, оргтехника, часы, телефоны, ключи, банковские карты;

2. Неценные. К неценным Забытым вещам относятся (далее — «Неценные вещи») нижнее белье, предметы гигиены, предметы одежды, косметика, парфюмерия, нераспечатанные бутылки с алкогольными напитками, нераспечатанные продукты питания.

Ценные вещи хранятся в сейфовой ячейке в багажной комнате службы приема и размещения. Неценные вещи хранятся в комнате забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

Отель хранит Неценные вещи в течение 6 месяцев со дня их обнаружения, кроме нераспечатанных продуктов питания. Ценные вещи хранятся Отелем в течение 12 месяцев со дня их обнаружения.

Не считаются Забытыми вещами, вещи, помещенные в мусорную корзину, а также распечатанные/открытые продукты питания и алкогольные напитки. Данные вещи не хранятся Отелем.

Нераспечатанные продукты питания хранятся в течение двух дней со дня обнаружения.

Нераспечатанные бутылки с алкогольными напитками передаются на хранение в отдел гостиничного хозяйства.

В случае невостремования Забытых вещей, в сроки и в порядке, которые определены в настоящей Стандартной операционной процедуре, Отель распоряжается Забытыми вещами по своему усмотрению без предварительного уведомления Гостя.

ВОЗВРАТ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

Возврат Неценных вещей производится менеджером отдела гостиничного хозяйства или лицом, исполняющим его обязанности. Возврат Ценных вещей осуществляется службой приема и размещения;

Возврат Забытых вещей производится в личном присутствии Гостя или его представителя по доверенности, выданной Гостем третьему лицу и оформленной в соответствии с действующим законодательством.

При возврате Забытых вещей Гость:

1. Дает описание Забытых вещей (вещи);
2. Подписывается в получении Забытых вещей (вещи);
3. Подписывает акт приема-передачи Забытых вещей.

В случае, если Гость покинул Отель и желает получить Забытые вещи посредством почты, то он направляет заявление по факсу, которое должно содержать:

1. ФИО Гостя и адрес, по которому необходимо отправить Забытые вещи;
2. Контактный телефон и номер факса
3. Описание Забытых вещей;
4. Дату проживания и номер комнаты (если известно);
5. Подпись Гостя;

Гость уведомлен о том, что услуги по доставке Забытых вещей оказываются на платной основе и цена данных услуг зависит от тарифов на отправления.

Если Гость подтвердил отправление, то Забытые вещи отправляются наложенным платежом с уведомлением о получении.

В случае, если Забытые вещи забирает третье лицо, то Гость направляет заявление по факсу, которое должно содержать:

1. ФИО гостя;
2. ФИО третьего лица и его паспортные данные;
3. Контактный телефон и номер факса
4. Описание Забытых вещей;
5. Дату проживания и номер комнаты (если известно);
6. Подпись Гостя;

Пересылке и передаче третьему лицу не подлежат Ценные вещи.

Право на внеочередное размещение в Отеле имеют:

1. Герои Социалистического Труда;
2. Полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
3. Инвалиды войны;
4. Участники Великой Отечественной войны;
5. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
6. Герои Советского Союза;
7. Герои Российской Федерации;
8. Полные кавалеры ордена Славы;
9. Инвалиды I и II групп;
10. Семьи, воспитывающие ребенка-инвалида в возрасте до 18 лет;
11. Судьи, судебные приставы, сотрудники полиции, сотрудники следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, прокурорские работники, сотрудники уголовно-исполнительной системы, лица начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, военнослужащие по контракту, сотрудники федеральной противопожарной службы, сотрудники таможенного органа, сотрудники государственной налоговой службы, сопровождающие членов Совета Федерации, депутаты Государственной думы.

Приложение № 4

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ В
«ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК»**

1. Гость обязан соблюдать правила пользования электроприборами в Отеле. Для обеспечения безопасности в отеле Гостю запрещается:

- пользоваться электроприборами, которые имеют внешние повреждения, неисправности;
- пользоваться поврежденными розетками, электрошнурами с поврежденной изоляцией;
- допускать к электроприборам детей;
- уходя из гостиничного номера, оставлять включенными в сеть электроприборы;
- вставлять вилку в розетку и прикасаться к работающим электроприборам мокрыми руками и/или влажной салфеткой;
- вынимать вилку из сети, дергая за провод;
- развешивать вещи для просушки на электроприборах.

2. Пользуйтесь электроприборами строго по назначению.

3. Соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, только после этого к сети. Отключение происходит в обратном порядке.

4. Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать или разбирать электроприборы.

5. Не оставляйте без присмотра работающие электрические приборы

6. Все номера Отеля снабжены энергосберегающей системой электропитания. Убедительная просьба при выходе из номера вынуть карту-ключ из картоприемника. Все электропитание номера автоматически выключится через 15 секунд (кроме минибара). Убедительная просьба не вставлять никаких посторонних предметов, в том числе банковские пластиковые карты в картоприемник — это приведет к размагничиванию Вашей карты, поломке картоприемника и отключению электроэнергии.

7. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, иные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, кипятильник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера. В номерах с кухонными зонами запрещается одновременно включать в кухонную розетку более одного электроприбора (СВЧ - печь, электроплита, электрочайник и т.п.) также запрещается проверять ладонью степень нагрева конфорки электрической плиты

8. Запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.

9. Используйте электроприборы согласно технике эксплуатации. Помните о необходимости выключить электроприборы после окончания их использования.

10. В случае неисправности каких-либо приборов незамедлительно поставьте в известность сотрудников отдела приема и размещения: внутренний номер «100» либо по городскому номеру: +7 (846) 920 1000.

11. Если Вы стали свидетелем возгорания электроприбора, обесточьте его, если это не угрожает Вашей жизни и Вашему здоровью. После этого незамедлительно покиньте помещение и обратитесь к сотрудникам отеля. Ни в коем случае не заливайте электроприборы водой.

ПАМЯТКА О ПРАВИЛАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭВАКУАЦИИ ПРИ ПОЖАРЕ В ПОМЕЩЕНИЯХ «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК»

Уважаемые гости!

Просим соблюдать правила пожарной безопасности!

В качестве меры предосторожности, просим Вас ознакомиться с планом эвакуации, который расположен на внутренней стороне двери Вашего номера, запомнить расположение ближайшего пожарного выхода, а также просим Вас ознакомиться с пожарной инструкцией:

- Уходя из номера, не забывайте выключить электроприборы.
- Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные светильники предметами из горючего материала.
- Не допускается курение в местах, где курение запрещено, в т.ч. в номерах, коридорах, туалетах.
- Недопустимо приносить с собой и хранить в номере горючие и взрывоопасные материалы.
- Просим Вас ознакомиться с правилами пользования электроприборами.

При возникновении пожарной опасности (появление густого дыма в коридоре, в номере, открытого пламени, загорание электропроводки, документации), голосовом оповещении или пожарной тревоги - все Гости Отеля должны выполнить следующие действия:

1. Обнаруживший возгорание:
 - Объявить пожарную тревогу.
 - Сообщите о возгорании путем нажатия аварийной кнопки, расположенной в коридоре и обозначенной специализированным знаком. Так же можно информировать о возгорании путем нажатия кнопки SOS на гостевом телефоне (номер 112), расположенном в номере
 2. Всем Гостям Отеля:
 - При возгорании в Вашем номере — покиньте номер и закройте за собой дверь, следуйте согласно планам эвакуации
 - При возгорании вне Вашей комнаты после того, как Вы услышали пожарную тревогу и перед тем, как покинуть Ваш номер, проверьте ладонью температуру входной двери, чтобы убедиться, что ручка двери не горячая:
 - В случае, если дверь холодная, медленно, пригнувшись, откройте дверь и быстро следуйте до ближайшего пожарного выхода, отмеченного соответствующим световым табло
 - При задымлении коридора при возможности держитесь как можно ближе к полу
 - Если следование к пожарному выходу небезопасно, вернитесь в номер, нажмите аварийную кнопку SOS (номер 112) на гостевом телефоне, наполните ванну водой, закройте плотно гостевую дверь. Намочив полотенце и прикрыв щель между полом и дверью, дождитесь помощи.
 - В случае если дверь горячая, оставайтесь в номере, нажмите аварийную кнопку SOS (номер 112) на гостевом телефоне, наполните ванну водой, плотно закройте дверные щели мокрыми полотенцами и дождитесь помощи
 - Место сбора при полной эвакуации из здания по сигналу «Внимание! На объекте сработала пожарная сигнализация. Пожалуйста, покиньте помещения согласно плану эвакуации!» - Центральный вход Отеля
 - При получении информации о нахождении на объекте несовершеннолетних детей и инвалидов оказать содействие по их эвакуации в первую очередь.
- НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ ПАНИКЕ! ИДИТЕ, А НЕ БЕГИТЕ!**