



## ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ

Инструкция  
№:

YE-FRM-15

Page No:

1 / 3

Дата  
публикации:

01.01.2026

- **Порядок обслуживания, которого следует придерживаться при размещении людей с инвалидностью**

Чтобы поддерживать удовлетворённость гостей с инвалидностью, проживающих в отеле, на самом высоком уровне и в полной мере удовлетворять их потребности, необходимо действовать в рамках указанных ниже шагов. Данный порядок распространяется на всех сотрудников соответствующих подразделений, в особенности на персонал стойки регистрации.

### Приветствие и первый контакт

- При первом прибытии гостя в отель его тепло и профессионально встречает персонал стойки регистрации, дежурящий в лобби.
- В случаях, когда гость прибывает на автомобиле для людей с инвалидностью, во время выхода из автомобиля предлагается сопровождение и помощь в ориентировании.
- Если у гостя нет собственного автомобиля, ему обеспечивается безопасное прибытие на первый этаж с помощью имеющихся в отеле инвалидной коляски или вспомогательных средств передвижения.

### Процесс регистрации (check-in)

- Персонал стойки регистрации тщательно завершает процедуры регистрации, принимая удостоверение личности и данные бронирования гостя.
  - Гостям с инвалидностью обеспечивается направление в специально оборудованные доступные номера.
  - Назначенный сотрудник, сопровождающий гостя в номер, отвечает за обеспечение комфортного доступа.



## ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ

Инструкция  
№:

YE-FRM-15

Page No:

2 / 3

Дата  
публикации:

01.01.2026

### Ознакомление с номером и информирование

- После размещения гостя в номере:
- Предоставляется подробная информация о кнопках экстренного вызова, системах сигнализации и указательных знаках, расположенных внутри номера.
- Запросы на дополнительное оборудование, основанные на личных потребностях гостя, передаются в соответствующие подразделения и предоставляются в кратчайшие сроки.

### Доступ к общественным зонам и процесс оказания помощи

- Когда гость желает воспользоваться различными зонами отеля (рестораном, лобби, зонами отдыха и т. п.):
- Он может связаться со стойкой регистрации, нажав кнопку «Экстренный вызов» внутри номера.
- После получения запроса персонал стойки регистрации незамедлительно прибывает в номер гостя.
- Если у него есть собственный автомобиль, его сопровождают и обеспечивают возможность передвигаться на своём автомобиле.
- Если собственного автомобиля у него нет, его безопасно сопровождают в нужную зону с помощью инвалидной коляски в нашем отеле.

### Процесс обслуживания в других подразделениях

- Когда гость прибывает в соответствующее подразделение, его встречает дежурящий там персонал.
- На протяжении всего процесса в той зоне, где он желает получить услугу, предоставляется необходимая поддержка и содействие.
- После оказания услуги тот же порядок сопровождения соблюдается в отношении возвращения гостя в номер.



## ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ

Инструкция  
№:

YE-FRM-15

Page No:

3 / 3

Дата  
публикации:

01.01.2026

### Процесс выезда (check-out)

- В день выезда гостя из отеля:
- Персонал стойки регистрации предоставляет гостю необходимую информацию.
- Процедуры на стойке регистрации завершаются с обеспечением его безопасного и комфортного доступа в лобби.
- Сопровождение персоналом продолжается также в отношении его доступа к автомобилю.

Данный порядок был установлен с целью полного удовлетворения всех потребностей наших гостей с инвалидностью и обеспечения им чувства безопасности на протяжении всего периода — от заезда до выезда из отеля.