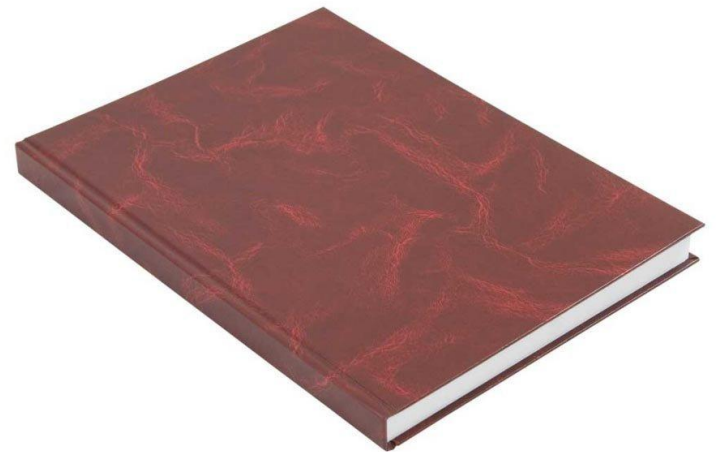


Оставленные и забытые клиентами вещи



- *Не редкость, когда клиенты теряют или забывают свои вещи в отеле. Причем это может случиться в любом месте отеля: у стойки Reception, в баре, в бассейне, в салоне красоты и т. д. Но чаще всего гости забывают свои вещи в номере, в котором она наваливались. Все сотрудники отеля хорошо знают, что им категорически запрещается присваивать себе забытые клиентами вещи.*
 - **При обнаружении** в отеле **забытой вещи** и осмотра ее сотрудниками службы безопасности (в случае, если вещь выглядит подозрительно) желательно **как можно скорее найти ее владельца и вернуть** ему пропажу. Но не всегда удастся это сделать до отъезда клиента из отеля.
-

- Если гость уже покинул гостиницу, то найденные вещи поступают в АХС для хранения. В гостиницах с западной моделью управления существует определенный порядок хранения и возврата забытых вещей. Все находки должны быть зарегистрированы руководителем АХС или его ассистентом.
- В службе ведется специальный журнал находок.



- **При описании вещей необходимо знать** определенные правила, поступать в этом вопросе крайне осторожно и очень профессионально. **Рекомендуется делать** лишь внешнее, визуальное описание забытых вещей. Особенно это касается ювелирных и меховых изделий. Скажем, найден на первый взгляд золотой браслет. **Неправильно будет писать, что найден золотой браслет, а правильно — браслет из желтого металла.** Или, к примеру, гостями забыто кольцо и выглядит оно как кольцо из платины или серебра с бриллиантом. В этом случае данную вещь следует зарегистрировать следующим образом: найдено кольцо из белого металла с бесцветным, прозрачным камнем.
-

□ После регистрации **забытые вещи помещаются в специальные пакеты** соответствующих размеров, к которым прикрепляется небольшая **карточка с информацией**, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей:

- регистрационный номер;
- имя гостя (если известно);
- место, где была найдена вещь;
- наименование вещи;
- имя человека, нашедшего вещь;
- примечания;
- подпись руководителя или ассистента.

□ *Данные карточки помогают систематизировать поиск забытых вещей.*

- В АХС имеется **специальное помещение**, где хранятся забытые вещи. **Для крупногабаритных вещей отведены стеллажи**. Для особо **ценных вещей** (деньги, кредитные карты, ювелирные изделия, документы) **предусмотрен сейф**. Необходимо также холодильник для забытых скоропортящихся продуктов.

Как правило, в зарубежных гостиницах **срок хранения** забытых вещей составляет **1 год и 1 день**. Что касается забытых продуктов, то этот срок составляет 3 дня (это относится только к нераспечатанным продуктам).



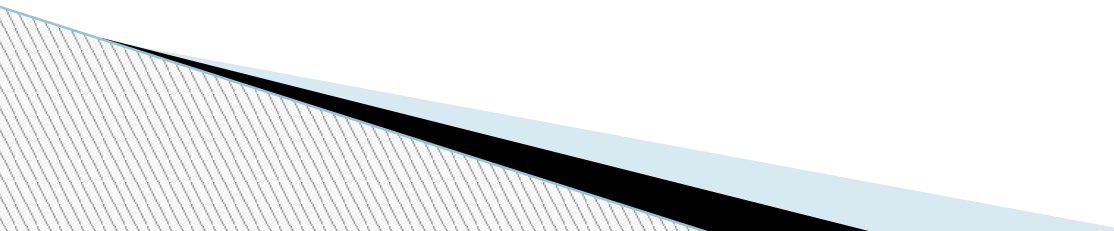
- Подробная информация о забытых вещах оперативно передается руководителем АХС в службу приема и размещения, где принимаются незамедлительные меры по возврату найденных вещей владельцам.

□ *В гостиницах стараются, по возможности, связаться непосредственно с клиентами или с компаниями, по линии которых поселялись «забывчивые» гости и сообщают им о находках. В некоторых заграничных гостиницах идут дальше в этом вопросе и высылают забытые вещи по почте. В России возврат забытых вещей владельцам по почте не практикуется.*

- В случае если **клиенты в течение оговоренного срока возвращаются за забытыми ими в отеле вещами**, необходимо при их выдаче соблюсти некоторые формальности. Во-первых, **убедиться** в том, что **обратившийся клиент действительно является владельцем** той или иной вещи. Во-вторых, при выдаче вещи (вещей) обязательно заполнить соответствующий документ.

Данный технологический документ хранится в гостинице, как и другая документация, не менее одного года.

- Бывает так, что у самого владельца вещи нет возможности по какой-либо причине забрать забытую им в гостинице вещь. Человек может попросить помочь ему решить эту проблему кого-нибудь из своих коллег, знакомых, родственников.
-

- **Романова В.А.** Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]— Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010.- 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).
 - **Тимохина, Т.Л.** Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил.
 - **Тимохина, Т.Л.** Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).
- 

□ Спасибо за внимание!
