

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ СЛУЖБЫ  
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ  
ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ  
РАЗМЕЩЕНИЯ**





Служба приема и размещения на английском языке называется «*Reception*» и входит как подразделение во *Front office* вместе со службой обслуживания.

Для гостя *Front office* — это лицо отеля, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с администратором стойки приема и размещения.



## ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

**Умение общаться с самыми разными людьми — важнейшее качество работников этой службы.**

**Сотрудники службы приема и размещения должны обладать следующими качествами:**

- профессиональная манера поведения;
- подходящие личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- аккуратный и приятный внешний вид: одежда, прическа, обувь;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

**Стойка регистрации гостей должна быть чистой и свободной от посторонних предметов.** Она должна иметь четкое функциональное зонирование - информация для гостей не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля. Оборудование и информация для персонала отеля должно быть скрыто от гостей.

**Ввиду того, что сотрудники службы приема и размещения первыми вступают в контакт с гостями, они должны иметь полную информацию об:**

- отеле, его истории, номерном фонде, ценах;
- количестве свободных мест, инфраструктуре отеля;
- оказываемых дополнительных услугах;
- графике работы основных сервисных служб отеля;
- достопримечательностях города (рестораны, парки, кинотеатры и др.);
- иметь и использовать карту города



## **БРОНИРОВАНИЕ**

Важно дать максимально полную и соответствующую действительности информацию гостю – **это позволит избежать конфликтов потом.**



### **ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ:**

**1. Не заставляйте себя ждать.** Старайтесь по возможности сразу снимать трубку. Помните, что правила хорошего тона требуют снимать трубку **не позднее третьего звонка.**

**2. Представляйтесь.** Снимая трубку, назовите гостиницу, ваше имя и поздоровайтесь.

**3. Улыбайтесь, даже разговаривая по телефону.** Как правило, ваш собеседник это чувствует. Улыбка – знак вашей расположенности, она успокаивает собеседника и помогает ему устанавливать контакт. Помните, что ваше настроение передается по телефону.

**4. Сосредоточьтесь на собеседнике.** Следует осознать, что туризм является *высококонтактной сферой услуг*. По этому каждый звонящий – дорогой гость, которого всегда

ждут, с ним просто невозможно быть не вежливым или холодным. **Главное заключается в том, КАК вы говорите.** Не обходимо избегать крайностей: нельзя говорить слишком быстро или слишком медленно, слишком тихо или слишком громко, нельзя «глотать» слова или растягивать их, а также злоупотреблять просторечиями и сленговыми оборотами. Тон голоса – только доброжелательный и приветливый.

5. **Получите ответы на основные вопросы.** Их следует получить от клиента обязательно, чтобы иметь полное представление о том, как ему помочь.

6. **Обеспечивайте четкость ответов.** Не стесняйтесь переспрашивать. Заканчивая разговор, давайте конкретные ответы на его вопросы. Необходимо иметь под рукой все материалы для максимально эффективных телефонных продаж.

7. **Будьте краткими.** Разговаривая по телефону, не забывайте о тех, кто хочет дозвониться в гостиницу и может оставить попытки, если телефон будет долго занят. Если во время вашего разговора с клиентом раздастся еще один звонок, попросите у последнего из позвонивших номер телефона и перезвоните после окончания разговора.

8. В ходе разговора по телефону с клиентом **предложите отправить ему дополнительную информацию по факсу или почтой.** Не забывайте поблагодарить собеседника за звонок.

9. **Старайтесь не делать лишних движений при разговоре** с гостем, так как это заметно по изменяющемуся дыханию и говорит о вашем пренебрежении к нему.

Вполне естественно, что приведенные выше правила не исчерпывающие, необходимо стремиться к постоянному совершенствованию организации приема и работы с гостями в самой гостинице.



## ВСТРЕЧА И РЕГИСТРАЦИЯ

Расселение гостей является следующим этапом операционного процесса, который состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. **Встреча и ее организация определяет впечатление об отеле.**

Правилом для многих гостиниц является то, что **администратор стоит за стойкой**, а не сидит во время приветствия гостя. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

**Процесс регистрации** различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая.

По окончании оформления желательно проводить гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж. В номере показать гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности (возможно предоставление данной информации письменно на языке понятном для гостя). Предварительный заказ мест дает возможность заранее подготовить номера к заселению, спланировать работу администраторов и подносчиков багажа. Накануне заезда группы администратор заполняет карту подготовки и заселения номеров (карту брони).



**Обслуживание гостей сотрудниками службы приема и размещения должно осуществляться по возможности как можно быстрее.**

На некоторые операции, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения, часто устанавливаются нормы времени на обслуживание клиентов.

## Международные стандарты регистрации по времени :



**3 минуты** при обслуживании VIP гостей;

**5 минут** на обслуживание индивидуальных клиентов;

**15 минут** при обслуживании группы до 30 человек;

**30 минут** при обслуживании группы от 30 до 100 человек.

**Сотрудники службы приема и размещения должны быть опрятно одетыми, иметь безупречный внешний вид.** Персонал приема и размещения должен вести себя подобающим образом и быть максимально открытым и доброжелательным. С гостями следует **разговаривать только стоя.**



### **ИНОСТРАННЫЕ ГОСТИ**

Гостиница обязана уведомить о факте прибытия иностранных граждан орган миграционного учета.

**Уведомление о прибытии** иностранного гражданина должно быть представлено администрацией гостиницы в орган миграционного учета **в течение одних суток со дня его прибытия в место пребывания.**

Администрация гостиницы должна уведомить подразделение по вопросам миграции и **об убытии иностранца.** Сделать это надо **не позднее 12 часов дня, следующего за днем убытия** названного лица, путем направления отрывной части бланка уведомления о прибытии для снятия с учета по месту пребывания.

**Уведомление о прибытии, а также об убытии (с приложением необходимых документов) может быть передано в орган миграционного учета следующими способами:**

- с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи (Правила передачи сведений о прибытии в место пребывания и убытии из места пребывания ИГ и ЛБГ с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи утверждены Постановлением Правительства РФ от 10.05.2010 № 310);

- непосредственно в подразделение по вопросам миграции (Отдел разрешительно-визовой работы УВМ ГУ МВД России по Самарской области) по адресу: г.Самара, ул.Кабельная, д.13 А, 3 подъезд, 2 этаж, телефон консультаций 8(846) 250-04-48 (! только для предприятий г.о. Самара)



**Последовательность постановки иностранного гостя на учет:**

1. При заселении в отель иностранный гость должен предъявить:

- документ, удостоверяющий личность;
- документ, подтверждающий право на пребывание, проживание в Российской Федерации (виза, вид на жительство, разрешение на временное проживание, миграционная карта, персонифицированная карта зрителя);
- в случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

2. Администратор снимает копии с представленных документов (документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина – представляются копии всех страниц, имеющих отметки) и заполняет два бланка уведомления (форма уве-

домления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания утверждена Приказом МВД России от 23.11.2017 № 881). Один из них вместе с копиями документов направляется в подразделение по вопросам миграции, другой останется в гостинице и храниться там один год, после чего подлежит уничтожению. В случае уведомления администрацией гостиницы подразделения по вопросам миграции с использованием входящих в состав электросвязи средств связи, бланк уведомления заполняется в 1 экземпляре и хранится в администрации гостиницы вместе с копиями документов в течение 1 года.

Бланк уведомления о прибытии заполняется разборчиво от руки или с использованием технических средств на русском языке на каждого иностранного гражданина (в том числе и на несовершеннолетних граждан); не допускаются исправления, использование аббревиатур и сокращения слов.

Подтверждение достоверности сведений, вписанных в уведомление, а также согласие на нахождение в гостинице иностранца выражается подписью и печатью в специально отведенных для этого местах, кроме того, проставляется отметка о приеме уведомления (форма отметки утверждена Приказом Минспорттуризма России от 02.04.2009 № 144).

### **Процесс предоставления услуг в гостинице**

*Операционный процесс обслуживания в гостинице* - это замкнутый процесс, состоящий из этапов. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов: **Бронирование – Встреча – Регистрация – Проживание – Расчет – Выезд**



**При поселении туристской группы** в гостиницу важно учесть, что обо всех недовольствах, конфликтах, жалобах гостей от группы нужно немедленно ставить в известность ответственного менеджера от отеля, чтобы он был всегда в курсе и оперативно решал проблемы.

## ЭТАПЫ РАБОТЫ С ГРУППОЙ

Ниже на схеме представлены этапы стандартной работы СПиР с группой иностранных гостей.

Если отелю важно обслужить индивидуальных гостей, то на них выделяется отдельный служащий стойки, или же для групп отводится специальная отдельная стойка или ее часть, чтобы однозначно не было смешения индивидуальных гостей и групп. Обслуживание индивидуального гостя (ей) производится параллельно процессу, описанному ниже по своему (значительно менее сложному) алгоритму.

1. Получаем иностранные паспорта и миграционные карты



2. Если для группы забронированы различные категории номеров, то работу следует начинать с более высоких категорий (если нет иных договоренностей с кураторами группы или с турфирмой).



3. Заранее перед приездом группы готовится список с последовательностью номеров в соответствии с бронью от высокой категории к более низкой. Данный список определяет последовательность обслуживания гостей в очереди. В соответствии с последовательностью группируются и обрабаты-

ваются паспорта гостей. Другие сотрудники СПиР группируют паспорта по остальным категориям номеров последовательно по списку. Таким образом очередь будет разбита на две или даже три, наподобие очередей в аэропорту, которые делятся на бизнес, приоритет (в соответствии с программой лояльности) и эконом классы. Также возможна работа с очередью без ее типизации. При этом есть категории гостей, которые обслуживаются самыми первыми: беременные женщины; инвалиды; пожилые и старики; гости с детьми.



4. Проверка ВИЗ и миграционных карт на соблюдение требованиям законодательства РФ



5. Выявленные несоответствия паспортных данных и листа бронирования должны оперативно рассматриваться совместно руководителем СПиР и представителем группы и/или турфирмы. Несоответствия могут быть, как в представленных данных членов группы, так и в их количестве.



6. Сканирование всех страниц паспорта, ВИЗы и миграционной карты. Перевода паспорта, если есть.



7. При положительном прохождении всех предыдущих операций происходит ввод данных в гостиничную автоматизированную систему управления (АСУ)

7.1. При нарушении каких-либо условий прохождения предыдущих операций, дело передается руководителю СПиР с целью попытки устранения выявленных нарушений



8. Гость подписывает правила пользования гостиничными услугами



9. Эмиссия (выпуск) карты-ключа. Выдача карты-ключа гостю. На этом этапе также возвращаются все документы, ранее полученные от гостя



10. Вызов персонала для сопровождения багажа и гостей в их номер



11. Передача данных об иностранном поселенном госте (-ях) в УФМС по электронным каналам. Запись в Журнале иностранных гостей.



12. Если очередь завершена (группа вся поселена), то процесс поселения завершается и выполняется передача данных об иностранном поселенном госте(-ях) в УФМС по электронным каналам. Производится запись в Журнале иностранных гостей.

12.1. Если очередь продолжается, то при переходе к следующей группе гостей, планирующих проживание в одном номере – повторяется последовательное выполнение всех пунктов, начиная с п .4



## **ПРИ РАБОТЕ С ОЧЕРЕДЬЮ**

### **ПРЕДУСМОТРЕТЬ:**

- достаточный штат сотрудников при исполнении служебных обязанностей в даты с высокой загрузкой
- удостовериться, что в часы максимальной нагрузки (выпуска и заезд гостей) весь штат сотрудников находится на своих рабочих местах.

### **ИЗБЕГАТЬ:**

- долгих бесед с гостем и заставлять ждать другого гостя,
- длинных бесед по телефону,
- выяснения служебных вопросов во время работы с очередью,
- суеты.

### **РЕКОМЕНДУЕТСЯ:**

- показать ожидающим своей очереди гостям, что их присутствие замечено (зрительный контакт, кивок головой, улыбка)
- дать понять, что вы займетесь ими, как только освободитесь;

- поблагодарить за вынужденное ожидание;
- Если во время обслуживания за стойкой гостя звонит телефон, принести гостю извинения и ответить на звонок.
- обслуживание гостя у стойки или при разговоре прерывать **только однажды**
- Если телефон звонит снова, ответить должен коллега

### **ДОЛЖЕН:**

- держаться спокойно и уверенно;
- улыбаться;
- вести себя предельно вежливо и тактично



**При приеме гостей крупных международных мероприятий необходимо учитывать национальные и религиозные традиции.**



**Испанцы.** Стиль общения более динамичен, чем у американских гостей. Испанцы любят много говорить. Большое значение придают тому, чтобы разговоры велись между людьми, занимающими равное социальное положение и т.п.



**Европейцы.** Особое внимание обращают на качество оборудования номерного фонда и санузлов, а также разнообразие предприятий питания. В общении демонстрируют демократичность.



**Японцы.** Важна возможность своевременного получения информации, система пиктограмм (специальных значков, рисунков), позволяющая хорошо ориентироваться в отеле. Наличие ресторана с восточной кухней. Избегать прямого взгляда в глаза.



## ЭТО ВАЖНО ПОМНИТЬ!

- лучший рекламный агент - довольный гость;
- нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало, чтобы его потерять;
- гость всегда заметит, что вы не сделали для него;
- хорошее обслуживание учитывает интересы каждого гостя;
- персонал гостиницы должен приспосабливаться к гостю, а не наоборот;
- гость – цель вашей работы, он не может помешать;
- внешний вид и одежда гостей не должны изменять стандарты поведения персонала;
- решение вопросов гостя – дело каждого сотрудника гостиницы;
- вы должны быть вежливым в любом случае к любому гостю, чтобы в будущем он захотел к вам вернуться.

## ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ



### **Действия в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (социально значимых происшествий)**

Сирены и прерывистые гудки предприятий (транспортных средств) означают сигнал **«Внимание всем!»**. Услышав его, немедленно включите радиоприемник или телевизор. Прослушайте информационное сообщение о чрезвычайной ситуации и действуйте согласно указаниям территориального управления (отдела) по гражданской обороне и предупреждению чрезвычайных ситуаций (ГОЧС).

### **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ХИМИЧЕСКОЙ АВАРИИ**

Для защиты органов дыхания используйте ватно-марлевую повязку или подручные изделия из ткани, смоченные в воде, 2-5%-ном растворе пищевой соды (для защиты от хлора), 2%-ном растворе лимонной или уксусной кислоты (для защиты от аммиака). При невозможности покинуть зону заражения плотно закройте двери, окна, вентиляционные отверстия и дымоходы в помещении. Имеющиеся в них щели заклейте бумагой или скотчем. Не укрывайтесь на первых этажах зданий, в подвалах и полуподвалах.

При авариях на железнодорожных и автомобильных магистралях, связанных с транспортировкой АХОВ, опасная зона устанавливается в радиусе 200 м от места аварии. Приближаться к этой зоне и входить в нее категорически запрещено.

### **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПОСЛЕ ХИМИЧЕСКОЙ АВАРИИ**

При подозрении на поражение АХОВ исключите любые физические нагрузки, примите обильное питье (молоко, чай) и немедленно обратитесь к врачу. Вход в здания разрешается только после контрольной проверки содержания в них АХОВ. Если Вы попали под непосредственное воздействие АХОВ, то при

первой возможности примите душ. Зараженную одежду постирайте, а при невозможности стирки – выбросите. Проведите тщательную влажную уборку помещения. Воздержитесь от употребления водопроводной (колодезной) воды, фруктов и овощей из огорода, мяса скота и птицы, забитых после аварии, до официального заключения об их безопасности.

## **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ОПОВЕЩЕНИИ О РАДИАЦИОННОЙ АВАРИИ**

Находясь на улице, немедленно защитите органы дыхания платком (шарфом) и поспешите укрыться в помещении. Оказавшись в укрытии, снимите верхнюю одежду и обувь, поместите их в пластиковый пакет и примите душ. Закройте окна и двери. Включите телевизор и радиоприемник для получения дополнительной информации об аварии и указаний местных властей. Загерметизируйте вентиляционные отверстия, щели на окнах (дверях) и не подходите к ним без необходимости. Сделайте запас воды в герметичных емкостях. Открытые продукты заверните в полиэтиленовую пленку и поместите в холодильник (шкаф).

Для защиты органов дыхания используйте респиратор, ватно-марлевую повязку или подручные изделия из ткани, смоченные водой для повышения их фильтрующих свойств.

## **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ НА РАДИОАКТИВНО ЗАГРЯЗНЕННОЙ МЕСТНОСТИ**

Для предупреждения или ослабления воздействия на организм радиоактивных веществ:

выходите из помещения только в случае необходимости и на короткое время, используя при этом респиратор, плащ, резиновые сапоги и перчатки;

на открытой местности не раздевайтесь, не садитесь на землю и не курите, исключите купание в открытых водоемах и сбор лесных ягод, грибов;

территорию возле дома периодически увлажняйте, а в помещении ежедневно проводите тщательную влажную уборку с применением моющих средств;

перед входом в помещение вымойте обувь, вытряхните и почистите влажной щеткой верхнюю одежду;

воду употребляйте только из проверенных источников, а продукты питания – приобретенные в магазинах;

тщательно мойте перед едой руки и полощите рот 0,5%-м раствором питьевой соды.

Соблюдение этих рекомендаций поможет избежать лучевой болезни.

### **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ЭВАКУАЦИИ**

При посадке на транспорт для эвакуации или формировании пешей колонны зарегистрируйтесь у представителя эвакуационной комиссии. Прибыв в безопасный район, примите душ и смените белье и обувь на незараженные.

### **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ВНЕЗАПНОМ ОБРУШЕНИИ ЗДАНИЯ**

Услышав взрыв или обнаружив, что здание теряет свою устойчивость, постарайтесь как можно быстрее покинуть его, взяв документы, деньги и предметы первой необходимости. Покидая помещение, спускайтесь по лестнице, а не на лифте, так как он в любой момент может выйти из строя. Пресекайте панику, давку в дверях при эвакуации, останавливайте тех, кто собирается прыгать с балконов и окон из этажей выше первого, а также через застекленные окна. Оказавшись на улице, не стойте вблизи зданий, а перейдите на открытое пространство. Если Вы находитесь в здании, и при этом отсутствует возможность покинуть его, то займите самое безопасное место: проемы капитальных внутренних стен, углы, образованные капитальными внутренними стенами, под балками каркаса. Если возможно, спрячьтесь под стол – он защитит Вас от падающих предметов и обломков. Если с Вами дети, укройте их собой. От-

кройте дверь из квартиры (номера гостиницы), чтобы обеспечить себе выход в случае необходимости. Не поддавайтесь панике и сохраняйте спокойствие, ободряйте присутствующих. Держитесь подальше от окон, электроприборов, немедленно отключите воду, электричество и газ. Если возник пожар, сразу же попытайтесь потушить его. Используйте телефон только для вызова представителей органов правопорядка, пожарных, врачей, спасателей.

## **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ АВАРИЯХ НА КОММУНАЛЬНЫХ СИСТЕМАХ**

При нахождении на улице не приближайтесь ближе 5-8 метров к оборванным или провисшим проводам и не касайтесь их. Организуйте охрану места повреждения, предупредите окружающих об опасности и немедленно сообщите в территориальное управление (отдел) по делам ГОЧС. Если провод, оборвавшись, упал вблизи от Вас – выходите из зоны поражения током мелкими шажками или прыжками (держа ступни ног вместе), чтобы избежать поражения шаговым напряжением.

При исчезновении в водопроводной системе воды закройте все открытые до этого краны. Для приготовления пищи используйте имеющуюся в продаже питьевую воду, воздержитесь от употребления воды из родников и других открытых водоемов до получения заключения о ее безопасности. Помните, что кипячение воды разрушает большинство вредных биологических примесей. Для очистки воды используйте бытовые фильтры, отстаивайте ее в течение суток в открытой емкости, положив на дно серебряную ложку или монету.

## **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ПОЖАРЕ И ВЗРЫВЕ**

При обнаружении возгорания реагируйте на пожар быстро, используя все доступные способы для тушения огня (песок, воду, огнетушители и т.д.). Если потушить огонь в кратчайшее время невозможно, вызовите пожарную охрану (по телефону 101, 112).

При эвакуации горящие помещения и задымленные места проходите быстро, задержав дыхание, защитив нос и рот влажной плотной тканью. В сильно задымленном помещении передвигайтесь ползком или пригнувшись – в прилегающем к полу пространстве чистый воздух сохраняется дольше. Отыскивая пострадавших, окликните их. Если на человеке загорелась одежда, помогите сбросить ее либо набросьте на горящего любое покрывало и плотно прижмите. Если доступ воздуха ограничен, горение быстро прекратится. Не давайте человеку с горящей одеждой бежать.

Не подходите к взрывоопасным предметам и не трогайте их. При угрозе взрыва ложитесь на живот, защищая голову руками, дальше от окон, застекленных дверей, проходов, лестниц. Если произошел взрыв, примите меры к недопущению пожара и паники, окажите первую медицинскую помощь пострадавшим.

При повреждении здания пожаром или взрывом входите в него осторожно, убедившись в отсутствии значительных повреждений перекрытий, стен, линий электро-, газо- и водоснабжения, утечек газа, очагов пожара.

## **КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕРАЗОРВАВШИХСЯ СНАРЯДОВ, МИН, ГРАНАТ И НЕИЗВЕСТНЫХ ПАКЕТОВ**

Заметив оставленный в транспорте, подъезде дома и т. п. пакет (сумку, коробку и т. п.), ни в коем случае не трогайте его: возможно, в нем находится взрывное устройство.

Сообщите о своей находке дежурному сотруднику полиции или по телефону 102, 112.

Если вы заметили пакет, сумку, коробку в городском транспорте, сообщите об этом водителю.

Если вы все-таки оказались невольным свидетелем террористического акта, не теряйте самообладания. Постарайтесь запомнить людей, убежавших с места события, возможно, это и есть преступники.

Постарайтесь оказать посильную помощь пострадавшим от

взрыва или от выстрелов до прибытия машин «Скорой помощи». Передайте свои сведения сотрудникам спецслужб, прибывшим на место происшествия.

Опасайтесь взрыва: кислородных баллонов, сосудов под давлением, пустых бочек из-под бензина и растворителей, газозоодушных смесей.

Обнаружив подозрительный предмет, похожий на снаряд, мину, гранату не приближайтесь к нему и не бросайте камни. Снаряд может взорваться. Место расположения подозрительного предмета оградите и сообщите о находке в полицию по телефону 102, 112. Сообщите о находке ближайшим людям и дождитесь прибытия полиции.



### **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

Сдвигать с места, бросать, поднимать взрывоопасные предметы. Собирать и хранить боеприпасы. Пытаться их разобрать, нагревать и ударять.

## **ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОГО ПОВЕДЕНИЯ НА ВОДЕ**

Умение хорошо плавать – одна из важнейших гарантий безопасного отдыха на воде, но помните, что даже хороший пловец должен соблюдать постоянную осторожность, дисциплину и строго придерживаться правил поведения на воде. Не рекомендуется входить в воду разгоряченным. Не отплывайте далеко от берега, не заплывайте за предупредительные знаки. Купайтесь в специально отведенных и оборудованных для этого местах. Перед купанием в незнакомых местах обследуйте дно. Входите в воду осторожно, медленно, когда вода дойдет вам до пояса, остановитесь и быстро окунитесь. Не подавайте ложных сигналов бедствия.

Не ныряйте в незнакомых местах.

Не заплывайте за буйки.

Не приближайтесь к судам.

Не заходите в воду в нетрезвом виде.

### Если тонет человек:

- сразу громко зовите на помощь: «Человек тонет!»;
- попросите вызвать (вызывайте) спасателей и «скорую помощь» по телефону 112, 103;
- бросьте тонущему спасательный круг, длинную веревку с узлом на конце;
- если хорошо плаваете, снимите одежду и обувь и вплавь доберитесь до тонущего. Если утопающий находится без сознания, можно транспортировать его до берега, держа за волосы.

### Если тонете сами:

- не паникуйте;
- снимите с себя лишнюю одежду, обувь, кричите, зовите на помощь;
- перевернитесь на спину, широко раскиньте руки, расслабьтесь, сделайте несколько глубоких вдохов.

### Вы захлебнулись водой:

- не паникуйте, постарайтесь развернуться спиной к волне;
- прижмите согнутые в локтях руки к нижней части груди и сделайте несколько резких выдохов, помогая себе руками;
- затем очистите от воды нос и сделайте несколько глотательных движений;
- восстановив дыхание, ложитесь на живот и двигайтесь к берегу;
- при необходимости позовите людей на помощь.



## ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

### Список телефонов служб экстренного реагирования

Единый номер вызова служб экстренного реагирования	112
ЕДДС городского округа Самара	930-81-12
Пожарная охрана	101
Полиция	102
Скорая помощь	103
Аварийная служба газа	104
Главное управление МЧС России по Самарской области	338-99-97
УФСБ Российской Федерации по Самарской области	339-19-50
Главное управление МВД России по Самарской области	278-12-26
ГКУ «Поисково-спасательная служба Самарской области»	992-99-99
ГКУ СО «Центр по делам ГО, ПБ и ЧС»	332-04-04
УФСВ национальной гвардии Российской Федерации по Самарской области	263-87-96

### **Отдел разрешительной визовой работы УВМ ГУ МВД России по Самарской области**

#### **Начальник:**

Сафоненко Андрей Николаевич, подполковник полиции

#### **Заместитель начальника:**

Вихрева Оксана Анатольевна, подполковник полиции

Чемирев Олег Александрович, майор

**Контактные телефоны:**

8 (846) 250-04-52 (начальник)

8 (846) 250-04-53

8 (846) 250-04-49

8 (846) 250-04-57 (факсы)

**Отдел по работе с гражданами РФ**

Заместитель начальника управления, начальник отдела по работе с гражданами РФ УВМ ГУ МВД России по Самарской области:

**Моргачев Андрей Владимирович**, подполковник полиции

Заместитель начальника:

**Торунова Нина Михайловна**, подполковник полиции

Контактные телефоны:

8 (846) 264-32-32 (начальник)

8 (846) 264-32-11 (заместитель начальника)

8 (846) 264-32-45 (делопроизводитель)

**Центр бронирования и размещения при государственном  
бюджетном учреждении Самарской области «Туристский  
информационный центр»**

Электронная почта: [samara.booking@ya.ru](mailto:samara.booking@ya.ru)

Телефон многоканальный: 8 800 333 09 40 (для звонков внутри России)

Телефон: 8 (846) 211-11-43 (для звонков из-за рубежа)



**Подготовлено при поддержке  
департамента туризма Самарской области  
АНО «Дирекция-2018»**

**Исполнитель  
Гостинично-Туристская Ассоциация**



**Компьютерная верстка  
ООО «Волга Документ»**

**Авторский коллектив  
Фан-Юнг И.В., Землянская И.В., Скурихина В.О., Гаранина Е.Н.,  
Маврина Н.Ф.**

**Редактор-составитель  
Скурихина В.О.**

**Рецензент  
Саргина О.Н., Иващенко О.В., Кириченко Н.Н.**

**Тираж 150 экз.**