



Бекітемін
«Хадиша ОТЕЛЬ» ЖШС
Бас менеджері
Тен Ю.А.
«___» _____ 20__ ж.



ЕРЕЖЕ

«Хадиша ОТЕЛЬ» ЖШС қызмет көрсетуді шектеу тәртібі және қызмет көрсетуге шектеу қойылған тұлғалардың тізілімін (Black List) жүргізу туралы

Тарау 1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Ереже «Хадиша ОТЕЛЬ» ЖШС (бұдан әрі – «Қонақүй») тарапынан жекелеген тұлғаларға қызмет көрсетуді уақытша шектеу туралы шешім қабылдаудың негіздері мен тәртібін, қызмет көрсетуге шектеу қойылған тұлғалардың тізілімін (Black List) жүргізу тәртібін, Қонақүй қызметкерлерінің құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ бұзушылықтарды құжаттандыру және тиісті шешімдер қабылдау тәртібін айқындайды.

1.2. Осы Ереже мынадай мақсаттарда әзірленді:

- қонақтардың, келушілердің және Қонақүй қызметкерлерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- қонақтардың, келушілердің және қызметкерлердің өмірін, денсаулығын және мүлкін қорғау;
- Қонақүй мүлкінің сақталуын қамтамасыз ету;
- қонақтардың Қонақүйде тұру қағидалары мен қызметтерді пайдалану қағидаларын қайта бұзуының алдын алу;
- мүліктік, беделдік және өзге де тәуекелдерді азайту;
- қонақтардың Қонақүйдің ішкі қағидаларын бұзған жағдайда шешім қабылдаудың бірыңғай тәртібін құру.

1.3. Осы Ереже «Хадиша ОТЕЛЬ» -дің барлық бөлімшелеріне қолданылады, оның ішінде:

- қонақүй;
- мейрамханалар;
- SPA-кешені;
- конференц-залдар;
- банкет алаңдары;
- Қонақүй ұсынатын өзге де объектілер мен қызметтер.

1.4. Осы Ереженің мақсаттары үшін мынадай терминдер қолданылады:

Қонақүй — қонақүй және онымен байланысты қызметтерді көрсететін «Хадиша ОТЕЛЬ» ЖШС.

Қонақ — Қонақүйде тұратын не Қонақүйдің қызметтерін, оның ішінде мейрамханаларды, SPA-кешенді, конференц-залдарды және өзге де сервистерді пайдаланатын жеке тұлға.

Келуші — Қонақүйде тұрмайтын, бірақ оның қызметтерін пайдаланатын тұлға.

Black List (қызмет көрсетуге шектеу қойылған тұлғалардың тізілімі) — осы Ережеде көзделген негіздер бойынша Қонақүйдің жекелеген немесе барлық қызметтерін көрсетуді





уақытша шектеу туралы шешім қабылданған тұлғалар туралы мәліметтерді қамтитын Қонақүйдің ішкі құпия тізілімі.

Қызмет көрсетуді шектеу — осы Ережеде және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайлар мен тәртіппен Қонақүйдің жекелеген не барлық қызметтерін көрсету туралы шарт жасасудан бас тарту туралы Қонақүй шешімі.

1.5. Осы Ереже Қонақүйдің ішкі құжаты болып табылады және «Хадиша Отель» ЖШС-тің барлық қызметкерлерінің орындауы үшін міндетті.

1.6. Қызмет көрсетуді шектеу тек осы Ережеде көзделген құжатпен расталған негіздер болған кезде ғана қолданылады және кемсітушілік сипатта болмауы тиіс.

1.7. Шешім қабылдау кезінде Қонақүй мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

- заңдылық;
- адалдық;
- парасаттылық;
- қабылданатын шаралардың пропорционалдығы;
- қонақтар мен қызметкерлердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- келушілердің құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеу.

1.8. Тұлғаны Тізілімге енгізу әкімшілік, қылмыстық немесе өзге де жария-құқықтық жауапкершілік шарасы болып табылмайды және Қонақүйдің заңды мүдделерін, мүлкін, іскерлік беделін қорғауға, сондай-ақ қонақтар мен қызметкерлердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған ішкі шешімі болып табылады.

1.9. Осы Ережені қолдану кезінде Қонақүй Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау және оларды өңдеу туралы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының, азаматтық заңнаманың және өзге де қолданылатын нормативтік құқықтық актілердің талаптарын сақтайды.

1.10. Осы Ереже «Хадиша Отель» ЖШС Бас менеджерінің оны бекіткен күнінен бастап күшіне енеді және оның күші жойылғанға немесе жаңа редакциясы қабылданғанға дейін қолданылады.

Тарау 2. Қызмет көрсетуді шектеудің негіздері мен шарттары

2.1. Жалпы ережелер

2.1.1. Қонақүйдің бір немесе бірнеше қызметін көрсетуді уақытша шектеу туралы шешім қонақтың Қазақстан Республикасы заңнамасының, Тұру қағидаларының, Қонақүй қызметтерін пайдалану қағидаларының немесе жасалған шарт талаптарының бұзылғанын куәландыратын, құжатпен расталған мән-жайлар болған кезде ғана қабылданады.

2.1.2. Қызмет көрсетуді шектеу жіберілген бұзушылықтың сипаты мен салдарына сай (пропорционалды) болуы тиіс және барлық мән-жайларды бағалағаннан кейін ғана қолданылуы тиіс.

2.1.3. Мәселені қарау кезінде мыналар ескеріледі:

- бұзушылықтың сипаты;
- тұлғаның кінә дәрежесі;
- келтірілген мүліктік залалдың болуы;
- қонақтардың немесе қызметкерлердің өмірі мен денсаулығына қатер төнуі;
- бұзушылықтардың қайталануы;
- бұзушылықты жасағаннан кейінгі тұлғаның мінез-құлқы;
- растайтын дәлелдемелердің болуы.





2.2. Тізілімге енгізу мәселесін қарауға негіздер

Негіздер мыналар болып табылады:

2.2.1. Қонақүйдің, мейрамханалардың, SPA-кешеннің, конференц-залдардың не басқа қонақтардың мүлкін қасақана бүлдіру немесе жою.

2.2.2. Көрсетілген қызметтерді төлемеу не Қонақүй алдындағы ақшалай міндеттемелерді орындаудан жалтару.

2.2.3. Алдау жолымен, жалған құжаттарды, банк карталарын не өзге де алаяқтық әрекеттерді пайдалану арқылы қызметтер алуға әрекеттену.

2.2.4. Ұрлық жасау, Қонақүй немесе үшінші тұлғалардың мүлкін иеленуге әрекеттену не иемдену.

2.2.5. Қонақүй қызметкерлеріне, қонақтарға немесе өзге де келушілерге қатысты агрессивті мінез-құлық, қорқыту, физикалық күш қолдану не қорлау.

2.2.6. Қауіпсіздік қызметінің немесе құқық қорғау органдарының араласуына алып келген қоғамдық тәртіпті бұзу.

2.2.7. Адамдардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін өрт қауіпсіздігі талаптарын, санитарлық нормаларды немесе өзге де міндетті талаптарды бұзу.

2.2.8. Әкімшіліктің рұқсатынсыз қызметтік үй-жайларға кіру.

2.2.9. Электрондық кілтті, кіру картасын немесе нөмірді Қонақүйдің ішкі қағидаларын бұза отырып үшінші тұлғаларға беру.

2.2.10. Қонақүй үй-жайларын Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін мақсаттарда пайдалану.

2.2.11. Инженерлік жүйелердің, жабдықтардың, қауіпсіздік немесе бейнебақылау жүйелерінің жұмысын қасақана бұзу.

2.2.12. Мұндай бұзушылық қайталанатын не өрескел сипатта болған жағдайда, Тұру қағидаларын не SPA, мейрамханалар немесе өзге де бөлімшелердің қызметтерін пайдалану қағидаларын бұзу.

2.2.13. Қонақтардың, қызметкерлердің, Қонақүй мүлкінің қауіпсіздігіне не Қонақүйдің іскерлік беделіне қатер төндірген не төндіруі мүмкін өзге де әрекеттерді жасау.

2.3. Бұзушылықтың дәлелдемелері

Шешім қабылдауға негіз болуы мүмкін:

- бұзушылық туралы акт;
- бейнежазбалар;
- фотоматериалдар;
- қызметкерлердің түсініктемелері;
- қонақтың түсініктемесі (болған жағдайда);
- қауіпсіздік қызметінің қорытындысы;
- құқық қорғау органдарының материалдары;
- сот актілері (болған жағдайда);
- бұзушылықтың мән-жайын растайтын өзге де құжаттар.

Тарау 3. Енгізу рәсімі

3.1. Оқиға туралы хабарлау және эскалациялау тәртібі

Қонақты/келушіні қара тізімге енгізу процесі тиісті мұқияттылық пен әділдікті қамтамасыз ету үшін мүлтіксіз сақталуы тиіс.

1-қадам: Оқиға туралы хабарлау





Ауыр оқиғаның куәгері болған не ол туралы хабарлама алған кез келген қызметкер өз бөлімшесінің басшысына (HOD) және Ауысым аға-менеджеріне дереу жазбаша немесе электрондық түрде толық есеп ұсынады.

2-қадам: Алғашқы қарау және дәлелдемелер жинау

Тиісті HOD ауысымдағы менеджермен (MOD) бірлесіп алғашқы қарауды жүзеге асырады. Олар мынадай растайтын дәлелдемелерді жинауға және тіркеуге міндетті:

- Қызметкерлер мен басқа қонақтардың куәгерлік жауаптары.
- Бейнебақылау камераларының жазбалары (Қауіпсіздік қызметімен өзара іс-қимылда).
- Төленбеген шоттардың, қонақ шоттарының немесе мүлікті бүлдіру актілерінің көшірмелері.
- MOD журналындағы оқиға жазбалары.
- Хат-хабар (электрондық хаттар, хабарламалар).

3-қадам: Қара тізімге енгізу туралы ұсыныс

Дәлелдемелер 3-бөлімге сәйкес бұзушылықты растаса, HOD Қара тізімге енгізу туралы ұсыныс нысанын (1-қосымша) толтырады.

Бұл нысан жиналған барлық дәлелдемелермен бірге түпкілікті шешім қабылдау үшін Бас менеджерге (GM) беріледі.

4-қадам: Басшылықтың шешімі және деректерді енгізу

GM толық досьені қарайды. Қара тізімге енгізу туралы шешім қонақтың жалпы мінез-құлқын, оқиғаның ауырлығын және Қонақүйдің мүддесін ескере отырып қабылданады.

GM жазбаша/электрондық түрде бекіткеннен кейін Ауысым аға-менеджері немесе тағайындалған супервайзер:

- Fidelio-дағы қонақ профилін жаңартып, «BLACKLISTED» (Қара тізімге енгізілген) мәртебесін орнатады.
- Толтырылған Ұсыныс нысаны мен барлық дәлелдемелерді осы мақсатқа арналған қорғалған қалтаға орналастырады: K дискісі:\Hotel Operations\Security\Blacklist Files.

5-қадам: Хабарлау және орындалуын қамтамасыз ету

GM немесе қабылдау қызметінің менеджері Қауіпсіздік қызметіне және барлық тиісті HOD-тарға тізілімге жаңа тұлғаның енгізілгені туралы ресми хабарлайды.

Қауіпсіздік қызметі кіру бақылауының хаттамалары мен күзет нұсқаулықтарын жаңартады. Reception ауысымының аға-менеджерлері күнделікті жиналыстар кезінде өз командаларына хабарлауға жауапты.

3.2. Қара тізімді жүргізу

Қара тізімнің негізгі тізілімі (тізімге енгізілген барлық тұлғалардың жиынтық журналы) K дискісінде жүргізіледі. Әрбір жазба мынадай мәліметтерді қамтуы тиіс: Толық аты-жөні, Туған күні (белгілі болса), Азаматтығы, Фотосуреті (болған жағдайда), Оқиға күні, Оқиғаның қысқаша сипаттамасы және GM бекіткен күні.

Қара тізімдегі қонақты Fidelio-да жаңа брондау үшін қайта тіркеу техникалық тұрғыдан бұғатталуы тиіс. Кез келген айрықша жағдай немесе бұғаттауды алып тастау (мысалы, ресми түрде кешірілген қонақ үшін) GM-нің тікелей жазбаша рұқсатын талап етеді.

3.3. Қара тізімдегі қонақпен өзара іс-қимыл хаттамасы

Егер қара тізімдегі қонақ нөмір брондауға немесе қонақүйге кіруге әрекеттенсе, қызметкерлер мынадай қарым-қатынас хаттамасын ұстануы тиіс:

1. Ілтипатпен тыңдаңыз: Бастапқы сұранысты бөлмей тыңдаңыз. Оның мәртебесі туралы бірден хабарламаңыз.





2. Шешімді байсалды түрде хабарлаңыз: Алдыңғы оқиғаға байланысты оның брондауын қабылдай алмайтыныңызды немесе қызмет көрсете алмайтыныңызды сыпайы түсіндіріңіз.

3. Сұрақтарға жауап беру: Қонақ мәліметтерді сұраса, былай жауап беріңіз: «Нақты мәліметтерді талқылауға өкілеттігім жоқ. Бұл шешім Қонақүй басшылығымен біздің жазбаларымыз негізінде қабылданды».

4. Табанды түрде қайталаңыз: Қонақ талап етуін жалғастырса, бұл шешімді өзгертуге өкілеттігіңіз жоқ екенін байсалды түрде қайталаңыз.

5. Балама ұсыныңыз: Оған тұру немесе тамақтану үшін басқа жерге хабарласуды ұсыныңыз.

6. Қажет болса, эскалациялау: Қонақ талап етуін жалғастыра берсе, оның байланыс деректерін түпкілікті қарау үшін Қонақүй Басқарушысына (GM) беруді ұсыныңыз. Шешімнің күшін жоюға уәде бермеңіз.

7. Қорлау болған жағдайда тоқтату: Қонақ қорлай бастаса, анық түрде: «Кешіріңіз, бірақ сіз қорлаушы мінез-құлық танытып жатсаңыз, әңгімені жалғастыра алмаймын» деп мәлімдеңіз. Қорлау тоқтамаса, қоңырауды аяқтауға немесе кетуге және дереу Қауіпсіздік қызметіне хабарлауға өкілеттігіңіз бар.

Тарау 4. Бұзушылықтардың жіктелуі және шектеу түрлері

4.1. Жалпы ережелер

4.1.1. Қызмет көрсетуді шектеу бұзушылықтың сипатын, оның қоғамдық қауіптілік дәрежесін, келтірілген залалдың мөлшерін, бұзушылықтың қайталануын және өзге де мән-жайларды ескере отырып қолданылады.

4.1.2. Шектеу шарасын таңдау кезінде Комиссия пропорционалдылық қағидатын сақтауға міндетті.

4.2. I санат (елеусіз бұзушылықтар)

Бұл санатқа мүліктік залал келтірмеген не қауіпсіздікке қатер төндірмеген бұзушылықтар жатады, оның ішінде:

- рұқсат етілмеген жерлерде темекі шегу;
- тыныштық режимін бұзу;
- SPA, бассейн, фитнес-залды пайдалану қағидаларын бұзу;
- дресс-кодты бұзу (белгіленген болса);
- өзге де ұқсас бұзушылықтар.

Мүмкін шаралар

- ауызша ескерту;
- жазбаша ескерту;
- бұзушылық жасалған күні жекелеген қызметті көрсетуден бас тарту;
- жекелеген қызметтерді пайдалануды 30 күнтізбелік күнге дейін уақытша шектеу.

4.3. II санат (елеулі бұзушылықтар)

Бұл санатқа мыналар жатады:

- көрсетілген қызметтерді төлеуден бас тарту;
- елеусіз мүліктік залал келтіру;
- ішкі қағидаларды қайталап бұзу;
- кіру картасын үшінші тұлғаларға беру;
- қызметтік үй-жайларға кіру;
- санитарлық талаптарды бұзу;
- өзге де ұқсас әрекеттер.





Мүмкін шаралар

- жекелеген қызметтерді көрсетуден уақытша бас тарту;
- SPA-ға кіруді шектеу;
- мейрамханаларға кіруді шектеу;
- жекелеген қызметтерді брондаудан бас тарту.

Ұсынылатын шектеу мерзімі: 1 айдан 1 жылға дейін.

4.4. III санат (өрескел бұзушылықтар)

Бұл санатқа мыналар жатады:

- төбелес;
- персоналға немесе қонақтарға қатысты қорқыту;
- мүлікті қасақана бүлдіру;
- ұрлық;
- алаяқтық;
- жалған құжаттарды пайдалану;
- нөмірге заңсыз кіру;
- инженерлік жүйелердің жұмысына араласу;
- қауіпсіздік жүйелерінің жұмысын бұзу;
- өрт дабылын қасақана өшіру;
- өмір мен денсаулыққа қатер төндіру.

Мүмкін шаралар

- қонақүй қызметтерін көрсетуден бас тарту;
- SPA-ны пайдаланудан бас тарту;
- мейрамханаларда қызмет көрсетуден бас тарту;
- Қонақүйдің барлық қызметтеріне қолжетімділікті шектеу.

Ұсынылатын шектеу мерзімі: 1 жылдан 3 жылға дейін.

4.5. IV санат (аса өрескел бұзушылықтар)

Бұл санатқа мыналар жатады:

- физикалық күш қолдану;
- ауыр мүліктік залал келтіру;
- қылмыстық құқық бұзушылық белгілері бар әрекеттер;
- қонақтарды эвакуациялауға алып келген әрекеттер;
- есірткі заттарын тарату;
- қару немесе қауіпсіздікке қатер төндіретін заттарды қолдану;
- III санатта көзделген бұзушылықтарды қайталап жасау.

Мүмкін шаралар

- Қонақүйдің кез келген қызметтерін көрсетуден бас тарту;
- қызметтерді көрсетуге шарт жасасудан бас тарту;
- Қонақүй аумағына кіруді шектеу (Қазақстан Республикасының заңнамасы жол беретін шекте);
- құқық қорғау органдарына жүгіну.

Ұсынылатын шектеу мерзімі: 3 жылдан 5 жылға дейін не Комиссия жеке шешім қабылдағанға дейін.

4.6. Жеңілдететін мән-жайлар

- залалды өз еркімен өтеу;
- жазбаша кешірім сұрау;





- бұрын жол берілген бұзушылықтардың болмауы;
- мән-жайларды анықтауға жәрдемдесу;
- бұзушылық салдарын жою.

4.7. Ауырлататын мән-жайлар

- бұзушылықты қайталау;
- бұзушылықты алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде жасау;
- бірнеше тұлғаға залал келтіру;
- залалды өтеуден бас тарту;
- бұзушылықты жасыруға әрекеттену;
- Қонақүй қызметкерлерінің жұмысына кедергі келтіру;
- заңсыз әрекеттер арқылы Қонақүйдің іскерлік беделіне зиян келтіру.

Тарау 5. Қызмет көрсетуді шектеу және одан бас тарту тәртібі

5.1. Жалпы ережелер

5.1.1. Қонақүй осы Ережеде, Тұру қағидаларында, Қонақүй қызметтерін пайдалану қағидаларында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайлар мен тәртіппен жекелеген қызметтерді шектеуге не қызметтерді көрсетуге шарт жасасудан бас тартуға құқылы.

5.1.2. Қызмет көрсетуді шектеу мынадай мақсаттарда қолданылады:

- қонақтардың, келушілердің және Қонақүй қызметкерлерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- Қонақүй мен үшінші тұлғалардың мүлкін қорғау;
- бұзушылықтардың қайталануының алдын алу;
- Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтау;
- Қонақүйдің заңды мүдделерін қорғау.

5.1.3. Қызмет көрсетуді шектеу кемсітушілік сипатта болмауы тиіс және жынысы, жасы, ұлты, азаматтығы, тілі, шығу тегі, мүгедектігі, діни сенімі бойынша немесе тұлғаның мінез-құлқына және оның жол берген бұзушылықтарына байланысты емес өзге де негіздер бойынша қолданылмауы тиіс.

5.2. Шектеу түрлері

Бұзушылықтың сипатына байланысты Комиссия мынадай шешімдерді қабылдауға құқылы:

- нөмірлерді брондаудан уақытша бас тарту;
- орналастырудан бас тарту;
- SPA-кешен қызметтерін пайдалануды шектеу;
- Қонақүйдің мейрамханаларында, барларында және өзге де қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуден бас тарту;
- банкет және конференц-залдарды брондаудан бас тарту;
- Қонақүйдің өзге де қызметтерін пайдалануды шектеу.

Тарау 6. Шектеудің қолданылу мерзімі, шешімдерді қайта қарау және Тізілімнен шығару

6.1. Жалпы ережелер

6.1.1. Қызмет көрсетуді шектеу уақытша сипатта болады және тек қана қонақтардың, қызметкерлердің, Қонақүй мүлкінің қауіпсіздігін және Қонақүйдің заңды мүдделерін қорғау мақсатында қолданылады.

6.2. Мерзімді ұзарту

Қонақүй мынадай жағдайларда шектеу мерзімін ұзартуға құқылы:





- жаңа бұзушылық жасалған кезде;
- жаңа мән-жайлар анықталған кезде;
- тұлға залалды өтеу міндеттемесін орындаудан жалтарған кезде;
- Комиссияның бұрын қабылдаған шешімінің талаптары бұзылған кезде.

Мерзімді ұзарту жеке шешіммен ресімделеді.

6.3. Мерзімінен бұрын қайта қарау

Тұлға шектеу мерзімі аяқталғанға дейін шешімді қайта қарау туралы дәлелді өтінішпен Қонақүйге жүгінуге құқылы.

Өтінішке мыналарды растайтын құжаттар қоса берілуі мүмкін:

- залалды өз еркімен өтеу;
- бұзушылық салдарын жою;
- зардап шеккен тараппен татуласу (болған жағдайда);
- шектеуді одан әрі қолданудың қажеттілігі жоқ екенін куәландыратын өзге де мән-жайлар.

6.4. Өтінішті қарау тәртібі

Қонақүй, әдетте, өтінішті түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қарайды.

Қарау нәтижелері бойынша Қонақүй мынадай құқылы:

- шешімді өзгеріссіз қалдыруға;
- шектеу мерзімін қысқартуға;
- шектелген қызметтер тізбесін өзгертуге;
- тұлғаны Тізілімнен шығаруға.

6.5. Ақпараттың құпиялылығы

Тізілімде қамтылған мәліметтер құпия ақпарат болып табылады.

Қонақүй қызметкерлері Тізілімге енгізілген тұлғалар туралы ақпаратты жария етпеуге, сондай-ақ оны осы Ережені орындауға байланысты емес мақсаттарда пайдаланбауға міндетті.

6.6. Архивтік сақтау

Тексеру материалдары, актілер, хаттамалар, Комиссияның шешімдері және өзге де құжаттар Қонақүйдің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен архивтік сақтауға жатады.

Архив материалдарына қолжетімділік тек уәкілетті тұлғаларда болады.

6.7. Қорытынды ережелер

Осы Ереже Қазақстан Республикасының заңнамасы, Қонақүйдің құрылымы немесе қызмет көрсету тәртібі өзгерген кезде қайта қаралуға жатады.

Осы Ереженің орындалуын бақылау Бас менеджерге және Қонақүйдің ішкі бақылау қызметіне жүктеледі.

7. Байланысты құжаттар мен тізілімдер

- Қара тізімге енгізу туралы ұсыныс нысаны (1-қосымша)
- Қара тізімнің негізгі тізілімі (К дискісіндегі электрондық файл)
- MOD оқиғалар журналдары
- Қауіпсіздік қызметінің есептері және бейнебақылау журналдары
- Қонақ шоттары және төленбеген шоттар туралы есептер





ҚОСЫМША 1: ҚАРА ТІЗІМГЕ ЕНГІЗУ ТУРАЛЫ ҰСЫНЫС НЫСАНЫ

(Құпия – Ішкі пайдалану үшін)

Берілген күні: _____

Берген тұлға (HOD аты-жөні және лауазымы): _____

Бөлімше: _____

Қонақ туралы мәліметтер:

Толық аты-жөні: _____

Компания (болған жағдайда): _____

Төлқұжат/жеке куәлік нөмірі: _____

Туған күні (белгілі болса): _____

Байланыс ақпараты: _____

Оқиға мәліметтері:

Оқиғаның күні мен уақыты: _____

Қонақүйдегі орны: _____

Оқиғаның толық сипаттамасы: _____

Нақты бұзушылық/саясат (3-бөлімге сілтеме): _____

Қоса берілетін растайтын материалдар (тиістісін белгілеңіз):

- Куәгерлік жауаптар
- Бейнебақылау жазбаларының нөмірлері (CCTV)
- Шоттардың/қонақ шоттарының көшірмелері
- MOD есебі
- Зақымдану фотосуреттері
- Басқа (көрсетіңіз): _____

Қонақтың бұрынғы тарихы (болған жағдайда):

Ұсынылатын әрекет:

- Қара тізімге тұрақты енгізу
- Қара тізімге уақытша енгізу (мерзімі: ____ . ____ . ____ дейін)
- Басқа: _____

HOD қолы: _____

ТЕК БАС МЕНЕДЖЕРДІҢ ШЕШІМІ ҮШІН

- Қара тізімге енгізуге бекітілді.
- Бекітілмеді. Себебі: _____
- Қосымша тергеп-тексеруді талап етеді.

GM қолы: _____

Күні: ____ . ____ . ____





ҚОСЫМША № 2

ҚОНАҚТАРДЫҢ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРІ (GUEST CODE OF CONDUCT)

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Ережелер «Rixos Khadisha Shymkent» қонақүйінің қонақүй және қосымша қызметтерін пайдалану кезінде қонақтар мен келушілердің мінез-құлқына қойылатын міндетті талаптарды айқындайды.

1.2. Ережелер қонақтардың және Қонақүй қызметкерлерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге, мүліктің сақталуын қамтамасыз етуге, қоғамдық тәртіпті сақтауға және тұруға қолайлы жағдай жасауға бағытталған.

1.3. Осы Ережелер Қонақүйде тұру қағидаларының ажырамас бөлігі болып табылады және қонақүйді, мейрамханаларды, SPA-кешенді, конференц-залдарды және өзге де объектілерді қоса алғанда, Қонақүй аумағында жүрген барлық тұлғаларға қолданылады.

2. Қонақ міндетті

- Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтауға;
- осы Ережелерді және Тұру қағидаларын сақтауға;
- басқа қонақтар мен Қонақүй қызметкерлеріне құрметпен қарауға;
- қоғамдық тәртіпті сақтауға;
- Қонақүй мүлкіне ұқыпты қарауға;
- өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтауға;
- санитарлық нормаларды сақтауға;
- авариялар, ақаулар немесе өзге де төтенше жағдайлар туралы әкімшілікке дереу хабарлауға;
- көрсетілген қызметтерге уақтылы төлем жасауға.

3. Қонақтарға тыйым салынады

Қонақүй аумағында мыналарға тыйым салынады:

- қоғамдық тәртіпті бұзатын әрекеттер жасауға;
- басқа тұлғалардың өмірі мен денсаулығына зиян келтіруге;
- қызметкерлерге немесе қонақтарға қорқыту жасауға;
- дөрекі сөздер қолдануға, қызметкерлерді немесе басқа қонақтарды қорлауға;
- Қонақүй мүлкін қасақана бүлдіруге;
- ұрлық жасауға немесе өзге де құқыққа қайшы әрекеттер жасауға;
- жалған құжаттарды пайдалануға;
- кілттерді немесе кіру карталарын әкімшіліктің келісімінсіз үшінші тұлғаларға беруге;
- қызметтік үй-жайларға кіруге;
- инженерлік жүйелер мен жабдықтардың жұмысына араласуға;
- эвакуациялық шығу жолдарын бөгеуге;
- өрт қауіпсіздігі, бейнебақылау және өзге де қауіпсіздік жүйелерін өшіруге немесе бүлдіруге;
- адамдардың өмірі мен денсаулығына немесе мүлікке қатер төндіретін әрекеттер жасауға.

4. Қызметтерді пайдалану қағидалары

Қонақ Қонақүй белгілеген мынадай объектілерді пайдалану қағидаларын сақтауға міндетті:

- қонақүй нөмірлері;
- мейрамханалар;





- SPA-кешен;
- бассейн;
- конференц-залдар;
- инфрақұрылымның өзге де объектілері.

Жекелеген қызметтерді пайдалану кезінде Қонақүй бекіткен арнайы қағидалар қолданылуы мүмкін.

5. Ережелерді бұзу салдары

Осы Ережелер бұзылған жағдайда Қонақүй мынадай құқылы:

- бұзушылықты тоқтатуды талап етуге;
- келтірілген залалды өтеуді талап етуге;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында және Қонақүйдің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда жекелеген қызметтерді көрсетуден бас тартуға;
- шартта және Тұру қағидаларында көзделген негіздер болған кезде қызмет көрсетуді тоқтатуға;
- құқық қорғау органдарына жүгінуге;
- Қонақүйдің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тұлғаны қызмет көрсетуге шектеу қойылған тұлғалардың Тізіліміне енгізу мәселесін қарауға.

6. Залалды өтеу

Қонақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қонақүй мүлкіне, басқа қонақтарға не үшінші тұлғаларға келтірілген залал үшін жауапты болады.

7. Фото- және бейнебақылау

Қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында Қонақүй аумағында жалпы пайдалану орындарында Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бейнебақылау жүзеге асырылуы мүмкін.

8. Қорытынды ережелер

8.1. Қонақүй қызметтерін пайдалану қонақтың осы Ережелерді сақтауға келісім бергенін білдіреді.

8.2. Осы Ережелер Қонақүйдің ресми сайтында, ресепшн стойкасында орналастырылады және қонақтардың талабы бойынша беріледі.

8.3. Осы Ережелермен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Қонақүйдің ішкі құжаттарымен реттеледі.

GM қолы: _____

Күні: __. __. ____





Approved by
Khadisha Hotel LLP
General Manager

Ten Y.A.
"01" "2026"



POLICY

On the Procedure for Restricting the Provision of Services and Maintaining the Register of Persons with Restricted Service (Black List) of Khadisha Hotel LLP

Chapter 1. General Provisions

1.1. This Policy sets out the grounds and procedure for making decisions to temporarily restrict the provision of services by Khadisha Hotel LLP (hereinafter – the "Hotel") to individual persons, the procedure for maintaining the Register of Persons with Restricted Service (Black List), the rights and obligations of Hotel employees, as well as the procedure for documenting violations and making the relevant decisions.

1.2. This Policy has been developed for the following purposes:

- ensuring the safety of guests, visitors, and Hotel employees;
- protecting the life, health, and property of guests, visitors, and employees;
- ensuring the security of Hotel property;
- preventing repeated violations by guests of the Hotel's Residence Rules and Rules for the Use of Hotel Services;
- minimizing property, reputational, and other risks;
- establishing a uniform decision-making procedure in cases where guests violate the Hotel's internal rules.

1.3. This Policy applies to all divisions of Khadisha Hotel including:

- the hotel;
- restaurants;
- the SPA complex;
- conference halls;
- banquet venues;
- other facilities and services provided by the Hotel.

1.4. For the purposes of this Policy, the following terms are used:

Hotel — Khadisha Hotel LLP, which provides hotel and related services.

Guest — an individual who resides at the Hotel or uses the Hotel's services, including restaurants, the SPA complex, conference halls, and other services.

Visitor — a person who does not reside at the Hotel but uses its services.

Black List (Register of Persons with Restricted Service) — the Hotel's internal confidential register containing information about persons in respect of whom a decision has been made to temporarily restrict the provision of individual or all Hotel services on the grounds provided for in this Policy.





Restriction of Service Provision — the Hotel's decision to refuse to enter into a contract for the provision of individual or all Hotel services in the cases and in the manner provided for in this Policy and the legislation of the Republic of Kazakhstan.

1.5. This Policy is an internal document of the Hotel and is binding on all employees of Khadisha Hotel LLP.

1.6. Restriction of service provision is applied exclusively where documented grounds provided for in this Policy exist, and may not be discriminatory in nature.

1.7. When making decisions, the Hotel is guided by the following principles:

- legality;
- good faith;
- reasonableness;
- proportionality of the measures taken;
- ensuring the safety of guests and employees;
- respect for the rights and legitimate interests of visitors.

1.8. Inclusion of a person in the Register does not constitute an administrative, criminal, or other public-law liability measure and represents an internal decision of the Hotel aimed at protecting its legitimate interests, property, and business reputation, as well as ensuring the safety of guests and employees.

1.9. In applying this Policy, the Hotel complies with the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan on the protection and processing of personal data, consumer protection, civil legislation, and other applicable regulatory legal acts.

1.10. This Policy takes effect on the date of its approval by the General Manager of Khadisha Hotel LLP and remains in force until it is revoked or a new version is adopted.

Chapter 2. Grounds and Conditions for Restricting Service Provision

2.1. General Provisions

2.1.1. A decision to temporarily restrict the provision of one or more Hotel services is made only where documented circumstances exist confirming that a guest has violated the legislation of the Republic of Kazakhstan, the Residence Rules, the Rules for the Use of Hotel Services, or the terms of a concluded contract.

2.1.2. Restriction of service provision must be proportionate to the nature and consequences of the violation committed and may only be applied after all circumstances have been assessed.

2.1.3. The following are taken into account when considering the matter:

- the nature of the violation;
- the degree of the person's fault;
- whether property damage was caused;
- whether there was a threat to the life or health of guests or employees;
- repetition of violations;
- the person's conduct after committing the violation;
- the availability of supporting evidence.

2.2. Grounds for Considering Inclusion in the Register

The grounds are as follows:

2.2.1. Intentional damage to or destruction of the property of the Hotel, restaurants, the SPA complex, conference halls, or the property of other guests.

2.2.2. Non-payment for services rendered or evasion of the fulfilment of monetary obligations to the Hotel.





- 2.2.3. Attempting to obtain services through deception, the use of forged documents, bank cards, or other fraudulent acts.
- 2.2.4. Committing theft, attempted theft, or misappropriation of the property of the Hotel or third parties.
- 2.2.5. Aggressive behaviour, threats, use of physical violence, or insults directed at Hotel employees, guests, or other visitors.
- 2.2.6. Disturbance of public order resulting in the involvement of the security service or law enforcement authorities.
- 2.2.7. Violation of fire safety requirements, sanitary standards, or other mandatory requirements that endangers the life and health of people.
- 2.2.8. Entry into staff-only premises without the administration's permission.
- 2.2.9. Transferring an electronic key, access card, or room to third parties in violation of the Hotel's internal rules.
- 2.2.10. Using Hotel premises for purposes contrary to the legislation of the Republic of Kazakhstan.
- 2.2.11. Intentional interference with the operation of engineering systems, equipment, security systems, or video surveillance systems.
- 2.2.12. Violation of the Residence Rules or the Rules for the Use of SPA, restaurant, or other divisional services, where such violation is repeated or gross in nature.
- 2.2.13. Committing other acts that created or could have created a threat to the safety of guests, employees, Hotel property, or the Hotel's business reputation.

2.3. Evidence of Violation

The grounds for making a decision may include:

- a violation report;
- video recordings;
- photographic materials;
- employee statements;
- the guest's statement (if available);
- the security service's findings;
- materials from law enforcement authorities;
- court decisions (if available);
- other documents confirming the circumstances of the violation.

Chapter 3. Implementation Procedure

3.1. Incident Reporting and Escalation Procedure

The process of placing a guest/visitor on the black list must be strictly followed to ensure due diligence and fairness.

Step 1: Incident Reporting

Any employee who witnesses or is informed of a serious incident immediately submits a detailed written or electronic report to their Head of Department (HOD) and the Manager on Duty (Senior Shift Manager).

Step 2: Initial Review and Evidence Gathering

The relevant HOD, together with the Manager on Duty (MOD), conducts an initial review.

They are required to collect and record all supporting evidence, which may include:

- Witness statements from staff and other guests.
- CCTV camera footage (in coordination with the Security Department).
- Copies of unpaid bills, guest folios, or property damage reports.





- Incident entries from the MOD log.
- Correspondence (emails, messages).

Step 3: Blacklist Recommendation

If the evidence confirms a violation under Section 3, the HOD completes the Blacklist Recommendation Form (Appendix 1).

This form, together with all evidence collected, is submitted to the General Manager (GM) for a final decision.

Step 4: Management Decision and Data Entry

The GM reviews the full file. The decision to place a guest on the black list is made taking into account the guest's overall conduct, the severity of the incident, and the Hotel's interests.

After written/electronic approval by the GM, the Senior Shift Manager or a designated supervisor:

- Updates the guest's profile in Fidelio, setting the status to "BLACKLISTED".
- Places the completed Recommendation Form and all evidence in the designated secure folder: K:\Hotel Operations\Security\Blacklist Files.

Step 5: Notification and Enforcement

The GM or the Front Office manager formally notifies the Security Department and all relevant HODs of the new addition to the list.

The Security Department updates its access control protocols and patrol briefings accordingly.

Senior Reception Shift Managers are responsible for informing their teams during daily briefings.

3.2. Maintaining the Black List

The master Black List register (a consolidated log of all listed persons) is maintained on the K drive. Each entry must include: full name, date of birth (if known), nationality, photograph (if available), date of incident, brief description of the incident, and date of GM approval.

Re-registration of a blacklisted guest in Fidelio for a new booking must be technically blocked. Any exception to, or removal of, the block (for example, for a guest who has been formally pardoned) requires the direct written authorization of the GM.

3.3. Protocol for Interacting with a Blacklisted Guest

If a blacklisted guest attempts to book a room or enter the Hotel, employees must follow this communication protocol:

- 1. Listen politely:** Listen to the initial request without interrupting. Do not immediately disclose the person's status.
- 2. Calmly communicate the decision:** Politely explain that, due to a previous incident, you are unable to accept their booking or provide the service.
- 3. Responding to questions:** If the guest requests details, respond: "I am not authorized to discuss the specific details. This decision was made by Hotel management based on our records."
- 4. Firmly restate:** If the guest insists, calmly repeat that you have no authority to reverse this decision.
- 5. Offer an alternative:** Suggest that they seek accommodation or dining elsewhere.
- 6. Escalate if necessary:** If the guest continues to insist, offer to pass their contact details to the Hotel Manager (GM) for final review. Do not promise that the decision will be reversed.
- 7. Terminate in case of abuse:** If the guest becomes abusive, state clearly: "I apologize, but I cannot continue this conversation if you continue to behave abusively." If the abuse does not stop, you are authorized to end the call or step away and immediately notify the Security Department.





Chapter 4. Classification of Violations and Types of Restrictions

4.1. General Provisions

4.1.1. Restriction of service provision is applied taking into account the nature of the violation, its degree of public danger, the amount of damage caused, the repetition of the violation, and other circumstances.

4.1.2. When selecting a restrictive measure, the Commission is required to observe the principle of proportionality.

4.2. Category I (Minor Violations)

This category includes violations that did not result in property damage or a threat to safety, including:

- smoking in prohibited areas;
- disturbing the quiet hours;
- violating the rules for using the SPA, pool, or fitness centre;
- violating the dress code (where established);
- other similar violations.

Possible measures

- verbal warning;
- written warning;
- refusal to provide a specific service on the day of the violation;
- temporary restriction on the use of specific services for up to 30 calendar days.

4.3. Category II (Significant Violations)

This category includes:

- refusal to pay for services rendered;
- causing minor property damage;
- repeated violation of internal rules;
- transferring an access card to third parties;
- entering staff-only premises;
- violating sanitary requirements;
- other similar acts.

Possible measures

- temporary refusal to provide specific services;
- restriction of access to the SPA;
- restriction of access to restaurants;
- refusal to accept bookings for specific services.

Recommended restriction period: from 1 month to 1 year.

4.4. Category III (Gross Violations)

This category includes:

- fighting;
- threats against staff or guests;
- intentional damage to property;
- theft;
- fraud;
- use of forged documents;
- unlawful entry into a room;
- interference with engineering systems;





- disruption of security systems;
- intentional deactivation of the fire alarm;
- creating a threat to life and health.

Possible measures

- refusal to provide hotel services;
- refusal of SPA use;
- refusal of restaurant service;
- restriction of access to all Hotel services.

Recommended restriction period: from 1 year to 3 years.

4.5. Category IV (Especially Gross Violations)

This category includes:

- use of physical violence;
- causing serious property damage;
- acts containing elements of a criminal offence;
- acts resulting in the evacuation of guests;
- distribution of narcotic substances;
- use of weapons or objects that pose a threat to safety;
- repeated commission of violations provided for under Category III.

Possible measures

- refusal to provide any Hotel services;
- refusal to conclude service contracts;
- restriction of access to the Hotel premises (to the extent permitted by the legislation of the Republic of Kazakhstan);
- referral to law enforcement authorities.

Recommended restriction period: from 3 to 5 years, or until a separate decision is made by the Commission.

4.6. Mitigating Circumstances

- voluntary compensation for damage;
- submission of a written apology;
- absence of prior violations;
- cooperation in establishing the circumstances;
- remediation of the consequences of the violation.

4.7. Aggravating Circumstances

- repeated violation;
- committing the violation while under the influence of alcohol or narcotic substances;
- causing damage to multiple persons;
- refusal to compensate for damage;
- attempting to conceal the violation;
- obstructing the work of Hotel employees;
- causing harm to the Hotel's business reputation through unlawful acts.

Chapter 5. Procedure for Restricting and Refusing Service Provision

5.1. General Provisions

5.1.1. The Hotel has the right to restrict the provision of specific services or refuse to conclude a service contract in the cases and in the manner provided for in this Policy, the Residence Rules, the Rules for the Use of Hotel Services, and the legislation of the Republic of Kazakhstan.





5.1.2. Restriction of service provision is applied for the following purposes:

- ensuring the safety of guests, visitors, and Hotel employees;
- protecting the property of the Hotel and third parties;
- preventing repeated violations;
- complying with the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan;
- protecting the Hotel's legitimate interests.

5.1.3. Restriction of service provision must not be discriminatory in nature and may not be applied on the basis of sex, age, nationality, citizenship, language, origin, disability, religious belief, or other grounds unrelated to the person's conduct and the violations committed by them.

5.2. Types of Restrictions

Depending on the nature of the violation, the Commission has the right to decide on:

- a temporary refusal to accept room bookings;
- a refusal of accommodation;
- a restriction on the use of SPA services;
- a refusal of service at the Hotel's restaurants, bars, and other food and beverage outlets;
- a refusal to accept bookings for banquet and conference halls;
- a restriction on the use of other Hotel services.

Chapter 6. Duration of Restriction, Review of Decisions, and Removal from the Register

6.1. General Provisions

6.1.1. Restriction of service provision is temporary in nature and is applied solely to protect the safety of guests, employees, Hotel property, and the Hotel's legitimate interests.

6.2. Extension of the Period

The Hotel has the right to extend the restriction period in the event of:

- commission of a new violation;
- discovery of new circumstances;
- evasion by the person of the obligation to compensate for damage;
- violation of the terms of a decision previously made by the Commission.

An extension is formalized by a separate decision.

6.3. Early Review

A person has the right to apply to the Hotel with a substantiated request for review of the decision before the restriction period expires.

The application may be accompanied by documents confirming:

- voluntary compensation for damage;
- remediation of the consequences of the violation;
- reconciliation with the injured party (if applicable);
- other circumstances demonstrating that continued application of the restriction is no longer necessary.

6.4. Procedure for Reviewing an Application

The Hotel generally reviews the application within 15 (fifteen) business days of its receipt.

Following the review, the Hotel has the right to:

- leave the decision unchanged;
- shorten the restriction period;
- change the list of restricted services;
- remove the person from the Register.





6.5. Confidentiality of Information

Information contained in the Register is confidential.

Hotel employees are obliged not to disclose information about persons included in the Register and not to use such information for purposes unrelated to the implementation of this Policy.

6.6. Archival Storage

Investigation materials, reports, minutes, Commission decisions, and other documents are subject to archival storage in the manner established by the Hotel's internal documents.

Access to archived materials is granted only to authorized persons.

6.7. Final Provisions

This Policy is subject to review in the event of changes to the legislation of the Republic of Kazakhstan, the Hotel's structure, or the manner in which services are provided.

Oversight of compliance with this Policy rests with the General Manager and the Hotel's internal control department.

7. Related Documents and Registers

- Blacklist Recommendation Form (Appendix 1)
- Master Black List register (electronic file on the K drive)
- MOD incident logs
- Security Department reports and CCTV logs
- Guest folios and unpaid bill reports





APPENDIX 1: BLACKLIST RECOMMENDATION FORM

(Confidential – For Internal Use Only)

Date submitted: _____
Submitted by (HOD name and position): _____
Department: _____

Guest Details:

Full name: _____
Company (if applicable): _____
Passport/ID number: _____
Date of birth (if known): _____
Contact information: _____

Incident Details:

Date and time of incident: _____
Location within the Hotel: _____
Detailed description of incident: _____
Specific violation/policy (reference to Section 3): _____

Supporting Materials Attached (check all that apply):

- Witness statements
- CCTV footage reference numbers
- Copies of bills/guest folios
- MOD report
- Photographs of damage
- Other (specify): _____

Guest history (if applicable):

Recommended Action:

- Permanent blacklisting
- Temporary blacklisting (until: _____._____._____) _____
- Other: _____

HOD signature: _____

FOR GENERAL MANAGER DECISION ONLY

- Approved for blacklisting.
- Not approved. Reason: _____
- Requires further investigation.

GM signature: _____

Date: _____._____._____





APPENDIX 2

GUEST CODE OF CONDUCT

1. General Provisions

1.1. This Code sets out the mandatory requirements for the conduct of guests and visitors of the Rixos Khadisha Shymkent hotel when using the Hotel's accommodation and additional services.

1.2. This Code is aimed at ensuring the safety of guests and Hotel employees, safeguarding property, maintaining public order, and creating comfortable conditions for guests' stay.

1.3. This Code forms an integral part of the Hotel's Residence Rules and applies to all persons present on the Hotel premises, including the hotel, restaurants, the SPA complex, conference halls, and other facilities.

2. Guest Obligations

A guest is obliged to:

- comply with the legislation of the Republic of Kazakhstan;
- comply with this Code and the Residence Rules;
- treat other guests and Hotel employees with respect;
- maintain public order;
- handle Hotel property with care;
- comply with fire safety requirements;
- comply with sanitary standards;
- promptly notify the administration of accidents, malfunctions, or other emergency circumstances;
- pay for services rendered in a timely manner.

3. Prohibited Conduct

On the Hotel premises, it is prohibited to:

- commit acts that disturb public order;
- cause harm to the life or health of other persons;
- threaten employees or guests;
- use obscene language, or insult employees or other guests;
- intentionally damage Hotel property;
- commit theft or other unlawful acts;
- use forged documents;
- transfer keys or access cards to third parties without the administration's consent;
- enter staff-only premises;
- interfere with the operation of engineering systems and equipment;
- block emergency exits;
- deactivate or damage fire safety, video surveillance, or other security systems;
- commit acts that endanger the life or health of people or property.

4. Rules for Using the Services

A guest is obliged to comply with the Hotel's established rules for using:

- hotel rooms;
- restaurants;
- the SPA complex;
- the swimming pool;
- conference halls;





- other infrastructure facilities.

Special rules approved by the Hotel may apply to the use of individual services.

5. Consequences of Violating this Code

In the event of a violation of this Code, the Hotel has the right to:

- demand that the violation cease;
- demand compensation for damage caused;
- refuse to provide specific services in the cases provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan and the Hotel's internal documents;
- terminate the provision of services where grounds provided for in the contract and the Residence Rules exist;
- refer the matter to law enforcement authorities;
- consider the inclusion of the person in the Register of Persons with Restricted Service, in the manner established by the Hotel's internal documents.

6. Compensation for Damage

A guest shall be liable for damage caused to Hotel property, other guests, or third parties, in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan.

7. Photo and Video Surveillance

For the purpose of ensuring safety, video surveillance may be carried out in public areas on the Hotel premises in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan.

8. Final Provisions

8.1. Use of the Hotel's services signifies the guest's agreement to comply with this Code.

8.2. This Code is posted on the Hotel's official website and at the reception desk, and is provided to guests upon request.

8.3. Matters not regulated by this Code shall be governed by the legislation of the Republic of Kazakhstan and the Hotel's internal documents.

GM signature: _____

Date: ____.





Утверждаю

Генеральный менеджер

ТОО «Хадиша Отель»

Ген Ю.А.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке ограничения предоставления услуг и ведения Реестра лиц с
ограничением обслуживания (Black List) ТОО «Хадиша Отель»**

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основания, порядок принятия решений о временном ограничении предоставления услуг ТОО «Хадиша Отель» (далее – «Отель») отдельным лицам, порядок ведения Реестра лиц с ограничением обслуживания (Black List), права и обязанности работников Отеля, а также порядок документирования нарушений и принятия соответствующих решений.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях:

- * обеспечения безопасности гостей, посетителей и работников Отеля;
- * защиты жизни, здоровья и имущества гостей, посетителей и работников;
- * обеспечения сохранности имущества Отеля;
- * предупреждения повторных нарушений Правил проживания и Правил пользования услугами Отеля;
- * минимизации имущественных, репутационных и иных рисков;
- * создания единого порядка принятия решений при нарушении гостями внутренних правил Отеля.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все подразделения «Хадиша Отель», включая:

- * гостиницу;
- * рестораны;
- * SPA-комплекс;
- * конференц-залы;
- * банкетные площадки;
- * иные объекты и услуги, предоставляемые Отелем.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Отель — ТОО «Хадиша Отель», оказывающее гостиничные и сопутствующие услуги.

Гость — физическое лицо, проживающее в Отеле либо пользующееся услугами Отеля, включая рестораны, SPA-комплекс, конференц-залы и иные сервисы.

Посетитель — лицо, не проживающее в Отеле, но пользующееся его услугами.

Black List (Реестр лиц с ограничением обслуживания) — внутренний конфиденциальный реестр Отеля, содержащий сведения о лицах, в отношении которых принято решение о





временном ограничении предоставления отдельных либо всех услуг Отеля по основаниям, предусмотренным настоящим Положением.

Ограничение предоставления услуг — решение Отеля об отказе в заключении договора на оказание отдельных либо всех услуг Отеля в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Положением и законодательством Республики Казахстан.

1.5. Настоящее Положение является внутренним документом Отеля, обязательно для исполнения всеми работниками ТОО «Хадиша Отель».

1.6. Ограничение предоставления услуг применяется исключительно при наличии документально подтвержденных оснований, предусмотренных настоящим Положением, и не может носить дискриминационный характер.

1.7. При принятии решений Отель руководствуется принципами:

- * законности;
- * добросовестности;
- * разумности;
- * соразмерности принимаемых мер;
- * обеспечения безопасности гостей и работников;
- * уважения прав и законных интересов посетителей.

1.8. Включение лица в Реестр не является мерой административной, уголовной либо иной публично-правовой ответственности и представляет собой внутреннее решение Отеля, направленное на защиту его законных интересов, имущества, деловой репутации, а также обеспечение безопасности гостей и работников.

1.9. При применении настоящего Положения Отель соблюдает требования законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных и их обработке, защите прав потребителей, гражданского законодательства и иных применимых нормативных правовых актов.

1.10. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения Генеральным менеджером ТОО «Хадиша Отель» и действует до его отмены или принятия новой редакции.

Глава 2. Основания и условия ограничения предоставления услуг

2.1. Общие положения

2.1.1. Решение о временном ограничении предоставления одной или нескольких услуг Отеля принимается исключительно при наличии документально подтвержденных обстоятельств, свидетельствующих о нарушении гостем требований законодательства Республики Казахстан, Правил проживания, Правил пользования услугами Отеля либо условий заключенного договора.

2.1.2. Ограничение предоставления услуг должно быть соразмерным характеру и последствиям допущенного нарушения и применяться только после оценки всех обстоятельств произошедшего.

2.1.3. При рассмотрении вопроса учитываются:

- * характер нарушения;
- * степень вины лица;
- * наличие причиненного имущественного ущерба;
- * наличие угрозы жизни, здоровью гостей или работников;
- * повторность нарушений;
- * поведение лица после совершения нарушения;





* наличие подтверждающих доказательств.

2.2. Основания для рассмотрения вопроса о включении в Реестр

Основаниями являются:

2.2.1. Умышленное повреждение или уничтожение имущества Отеля, ресторанов, SPA-комплекса, конференц-залов либо имущества других гостей.

2.2.2. Неоплата оказанных услуг либо уклонение от исполнения денежных обязательств перед Отелем.

2.2.3. Попытка получения услуг путем обмана, использования поддельных документов, банковских карт либо иных мошеннических действий.

2.2.4. Совершение кражи, попытки хищения имущества либо присвоения имущества Отеля или третьих лиц.

2.2.5. Агрессивное поведение, угрозы, применение физического насилия либо оскорбление работников Отеля, гостей или иных посетителей.

2.2.6. Нарушение общественного порядка, повлекшее вмешательство службы безопасности либо правоохранительных органов.

2.2.7. Нарушение требований пожарной безопасности, санитарных норм либо иных обязательных требований, создающее угрозу жизни и здоровью людей.

2.2.8. Проникновение в служебные помещения без разрешения администрации.

2.2.9. Передача электронного ключа, карты доступа либо номера третьим лицам с нарушением внутренних правил Отеля.

2.2.10. Использование помещений Отеля в целях, противоречащих законодательству Республики Казахстан.

2.2.11. Умышленное нарушение работы инженерных систем, оборудования, систем безопасности либо видеонаблюдения.

2.2.12. Нарушение Правил проживания либо Правил пользования услугами SPA, ресторанов или иных подразделений, если такое нарушение носит неоднократный либо грубый характер.

2.2.13. Совершение иных действий, которые создали либо могли создать угрозу безопасности гостей, работников, имущества Отеля или деловой репутации Отеля.

2.3. Доказательства нарушения

Основанием для принятия решения могут являться:

* акт о нарушении;

* видеозаписи;

* фотоматериалы;

* объяснения работников;

* объяснения гостя (при наличии);

* заключение службы безопасности;

* материалы правоохранительных органов;

* судебные акты (при наличии);

* иные документы, подтверждающие обстоятельства нарушения.

Глава 3. Процедура внедрения

3.1. Порядок сообщения об инциденте и эскалации





Процесс внесения гостя/посетителя в черный список должен неукоснительно соблюдаться для обеспечения должной осмотрительности и справедливости.

Шаг 1: Сообщение об инциденте

Любой сотрудник, ставший свидетелем или получивший сообщение о серьезном инциденте, немедленно предоставляет подробный письменный или электронный отчет своему руководителю подразделения (HOD) и Старшему смены.

Шаг 2: Первичное рассмотрение и сбор доказательств

Соответствующий HOD совместно с дежурным менеджером (MOD) проводит первичное рассмотрение.

Они обязаны собрать и зафиксировать все подтверждающие доказательства, которые могут включать:

Показания свидетелей от сотрудников и других гостей.

Записи с камер видеонаблюдения (во взаимодействии со Службой безопасности).

Копии неоплаченных счетов, гостевых счетов или актов о порче имущества.

Записи об инцидентах из журнала MOD.

Переписку (электронные письма, сообщения).

Шаг 3: Рекомендация о внесении в черный список

Если доказательства подтверждают нарушение согласно Разделу 3, HOD заполняет Форму рекомендации о внесении в черный список (Приложение 1).

Эта форма вместе со всеми собранными доказательствами передается Генеральному менеджеру (GM) для окончательного решения.

Шаг 4: Решение руководства и внесение данных

GM рассматривает полное досье. Решение о внесении в черный список принимается с учетом общего поведения гостя, серьезности инцидента и интересов Отеля.

После письменного/электронного утверждения GM Старший смены или назначенный супервайзер:

Обновляет профиль гостя в Fidelio, устанавливая статус «BLACKLISTED» (Внесен в черный список).

Помещает заполненную Форму рекомендации и все доказательства в защищенную, предназначенную для этого папку: Диск K:\Hotel Operations\Security\Blacklist Files.

Шаг 5: Информирование и обеспечение соблюдения

GM или менеджер службы приема официально уведомляет Службу безопасности и всех соответствующих HOD о новом включении в список.

Служба безопасности обновляет свои протоколы контроля доступа и инструктажи для патрулей.

Старшие смены Reception отвечают за информирование своих команд во время ежедневных планерок.

3.2. Ведение черного списка

Основной Реестр черного списка (сводный журнал всех лиц, внесенных в список) ведется на Диске K. Каждая запись должна включать: Полное имя, Дата рождения (если известна), Гражданство, Фотографию (при наличии), Дату инцидента, Краткое описание инцидента и Дату утверждения GM.





Повторная регистрация гостя из черного списка в Fidelio для нового бронирования должна быть технически заблокирована. Любое исключение или отмена блокировки (например, для гостя, который был официально прощен) требует прямого письменного разрешения GM.

3.3 Протокол взаимодействия с гостем из черного списка

Если гость из черного списка пытается забронировать номер или войти в отель, сотрудники должны следовать этому протоколу общения:

1. Вежливо выслушайте: Выслушайте первоначальный запрос, не перебивая. Не сообщайте немедленно о его статусе.
 2. Спокойно сообщите решение: Вежливо объясните, что в связи с предыдущим инцидентом в отеле вы не можете принять его бронирование или оказать услугу.
 3. Ответы на вопросы: Если гость запрашивает детали, ответьте: «Я не уполномочен обсуждать конкретные детали. Это решение было принято руководством отеля на основе наших записей».
 4. Твердо повторите: Если гость настаивает, спокойно повторите, что у вас нет полномочий отменить это решение.
 5. Предложите альтернативу: Предложите ему обратиться в другое место для проживания или питания.
 6. Эскалация при необходимости: Если гость продолжает настаивать, предложите передать его контактные данные Управляющему отелем (GM) для окончательного рассмотрения. Не обещайте отмены решения.
 7. Прекращение при оскорблениях: Если гость начинает оскорблять, четко заявите: «Прошу прощения, но я не могу продолжать разговор, если вы ведете себя оскорбительно».
- Если оскорбления не прекращаются, вы уполномочены завершить звонок или удалиться и немедленно уведомить Службу безопасности.

Глава 4. Классификация нарушений и виды ограничений

4.1. Общие положения

4.1.1. Ограничение предоставления услуг применяется с учетом характера нарушения, степени его общественной опасности, размера причиненного ущерба, повторности нарушения и иных обстоятельств.

4.1.2. При выборе меры ограничения Комиссия обязана соблюдать принцип соразмерности.

4.2. Категория I (незначительные нарушения)

К данной категории относятся нарушения, не повлекшие причинение имущественного ущерба либо угрозу безопасности, в том числе:

- * курение в запрещенных местах;
- * нарушение режима тишины;
- * нарушение правил пользования SPA, бассейном, фитнес-залом;
- * нарушение дресс-кода (если установлен);
- * иные аналогичные нарушения.

Возможные меры

- * устное предупреждение;





- * письменное предупреждение;
- * отказ в предоставлении отдельной услуги в день нарушения;
- * временное ограничение пользования отдельными услугами до 30 календарных дней.

4.3. Категория II (существенные нарушения)

К данной категории относятся:

- * отказ оплатить оказанные услуги;
- * причинение незначительного имущественного ущерба;
- * неоднократное нарушение внутренних правил;
- * передача карты доступа третьим лицам;
- * проникновение в служебные помещения;
- * нарушение санитарных требований;
- * иные аналогичные действия.

Возможные меры

- * временный отказ в предоставлении отдельных услуг;
- * ограничение доступа в SPA;
- * ограничение доступа в рестораны;
- * отказ в бронировании отдельных услуг.

Рекомендуемый срок ограничения

от 1 месяца до 1 года.

4.4. Категория III (грубые нарушения)

К данной категории относятся:

- * драка;
- * угрозы персоналу либо гостям;
- * умышленная порча имущества;
- * кража;
- * мошенничество;
- * использование поддельных документов;
- * незаконное проникновение в номер;
- * вмешательство в работу инженерных систем;
- * нарушение работы систем безопасности;
- * умышленное отключение пожарной сигнализации;
- * создание угрозы жизни и здоровью.

Возможные меры

- * отказ в предоставлении гостиничных услуг;
- * отказ в пользовании SPA;
- * отказ в обслуживании в ресторанах;
- * ограничение доступа ко всем услугам Отеля.

Рекомендуемый срок ограничения

от 1 года до 3 лет.

4.5. Категория IV (особо грубые нарушения)

К данной категории относятся:

- * применение физического насилия;
- * причинение тяжкого имущественного ущерба;





- * действия, содержащие признаки уголовного правонарушения;
- * действия, повлекшие эвакуацию гостей;
- * распространение наркотических средств;
- * применение оружия либо предметов, создающих угрозу безопасности;
- * повторное совершение нарушений, предусмотренных Категорией III.

Возможные меры

- * отказ в предоставлении любых услуг Отеля;
- * отказ в заключении договоров на оказание услуг;
- * ограничение доступа на территорию Отеля (в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан);
- * обращение в правоохранительные органы.

Рекомендуемый срок ограничения

от 3 до 5 лет либо до принятия Комиссией отдельного решения.

4.6. Смягчающие обстоятельства

- * добровольное возмещение ущерба;
- * принесение письменных извинений;
- * отсутствие ранее допущенных нарушений;
- * содействие выяснению обстоятельств;
- * устранение последствий нарушения.

4.7. Отягчающие обстоятельства

- * повторное нарушение;
- * совершение нарушения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- * причинение ущерба нескольким лицам;
- * отказ возместить ущерб;
- * попытка скрыть нарушение;
- * воспрепятствование работе сотрудников Отеля;
- * причинение вреда деловой репутации Отеля посредством противоправных действий.

Глава 5. Порядок ограничения и отказа в предоставлении услуг

5.1. Общие положения

5.1.1. Отель вправе ограничить предоставление отдельных услуг либо отказать в заключении договора на оказание услуг в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Положением, Правилами проживания, Правилами пользования услугами Отеля и законодательством Республики Казахстан.

5.1.2. Ограничение предоставления услуг применяется в целях:

- * обеспечения безопасности гостей, посетителей и работников Отеля;
- * защиты имущества Отеля и третьих лиц;
- * предупреждения повторных нарушений;
- * соблюдения требований законодательства Республики Казахстан;
- * защиты законных интересов Отеля.

5.1.3. Ограничение предоставления услуг не должно носить дискриминационный характер и не может применяться по признакам пола, возраста, национальности, гражданства, языка, происхождения, инвалидности, религиозных убеждений либо иным основаниям, не связанным с поведением лица и допущенными им нарушениями.

5.2. Виды ограничений





В зависимости от характера нарушения Комиссия вправе принять решение о:

- * временном отказе в бронировании номеров;
- * отказе в размещении;
- * ограничении пользования услугами SPA;
- * отказе в обслуживании в ресторанах, барах и иных предприятиях общественного питания Отеля;
- * отказе в бронировании банкетных и конференц-залов;
- * ограничении пользования иными услугами Отеля.

Глава 6. Срок действия ограничения, пересмотр решений и исключение из Реестра

6.1. Общие положения

6.1.1. Ограничение предоставления услуг носит временный характер и применяется исключительно в целях защиты безопасности гостей, работников, имущества Отеля и законных интересов Отеля.

6.2. Продление срока

ОТЕЛЬ вправе продлить срок ограничения в случае:

- * совершения нового нарушения;
- * выявления новых обстоятельств;
- * уклонения лица от исполнения обязательств по возмещению ущерба;
- * нарушения условий ранее принятого решения Комиссии.

Продление оформляется отдельным решением.

6.3. Досрочный пересмотр

Лицо вправе обратиться в ОТЕЛЬ с мотивированным заявлением о пересмотре решения до истечения срока ограничения.

К заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие:

- * добровольное возмещение ущерба;
- * устранение последствий нарушения;
- * примирение с потерпевшей стороной (при наличии);
- * иные обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии необходимости дальнейшего применения ограничения.

6.4. Порядок рассмотрения заявления

ОТЕЛЬ рассматривает заявление, как правило, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его поступления.

По результатам рассмотрения ОТЕЛЬ вправе:

- * оставить решение без изменений;
- * сократить срок ограничения;
- * изменить перечень ограниченных услуг;
- * исключить лицо из Реестра.

6.5. Конфиденциальность информации

Сведения, содержащиеся в Реестре, являются конфиденциальной информацией.

Работники Отеля обязаны не разглашать информацию о лицах, включенных в Реестр, а также не использовать ее в целях, не связанных с исполнением настоящего Положения.

6.6. Архивное хранение

Материалы проверок, акты, протоколы, решения Комиссии и иные документы подлежат архивному хранению в порядке, установленном внутренними документами Отеля.





Доступ к архивным материалам имеют только уполномоченные лица.

6.7. Заключительные положения

Настоящее Положение подлежит пересмотру при изменении законодательства Республики Казахстан, структуры Отеля либо порядка предоставления услуг.

Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на Генерального менеджера и службу внутреннего контроля Отеля.

7. СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ И РЕЕСТРЫ

- ✓ Форма рекомендации о внесении в черный список (Приложение 1)
- ✓ Основной реестр черного списка (Электронный файл на Диске К)
- ✓ Журналы инцидентов MOD
- ✓ Отчеты службы безопасности и журналы видеонаблюдения
- ✓ Гостевые счета и отчеты о неоплаченных счетах





ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ФОРМА РЕКОМЕНДАЦИИ О ВНЕСЕНИИ В ЧЕРНЫЙ СПИСОК

(Конфиденциально – Для внутреннего использования)

Дата подачи:

Подано (ФИО и должность HOD):

Подразделение:

Данные гостя:

Полное имя:

Компания (при наличии):

Номер паспорта/удостоверения личности:

Дата рождения (если известна):

Контактная информация:

Детали инцидента:

Дата и время инцидента:

Место в отеле:

Подробное описание инцидента:

Конкретное нарушение/политика (Ссылка на Раздел 3):

Прилагаемые подтверждающие материалы (Отметьте все подходящие):

☐ Показания свидетелей

☐ Номера записей видеонаблюдения (CCTV)

☐ Копии счетов/гостевых счетов

☐ Отчет MOD

☐ Фотографии повреждений

☐ Другое (Укажите): _____

Предыстория гостя (при наличии):

Рекомендуемое действие:

☐ Постоянное внесение в черный список

☐ Временное внесение в черный список (До: __.__.____)

☐ Другое: _____

Подпись HOD: _____

ТОЛЬКО ДЛЯ РЕШЕНИЯ ГЕНЕРАЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА

☐ Утверждено для внесения в черный список.





☐ Не утверждено. Причина: _____
☐ Требуется дополнительное расследование.

Подпись GM: _____

Дата: ____.





ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ГОСТЕЙ (GUEST CODE OF CONDUCT)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют обязательные требования к поведению гостей и посетителей отеля «Rixos Khadisha Shymkent» при пользовании гостиничными и дополнительными услугами Отеля.

1.2. Правила направлены на обеспечение безопасности гостей и работников Отеля, сохранность имущества, поддержание общественного порядка и создание комфортных условий пребывания.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Правил проживания в Отеле и применяются ко всем лицам, находящимся на территории Отеля, включая гостиницу, рестораны, SPA-комплекс, конференц-залы и иные объекты.

2. Гость обязан

- * соблюдать законодательство Республики Казахстан;
- * соблюдать настоящие Правила и Правила проживания;
- * уважительно относиться к другим гостям и работникам Отеля;
- * соблюдать общественный порядок;
- * бережно относиться к имуществу Отеля;
- * соблюдать требования пожарной безопасности;
- * соблюдать санитарные нормы;
- * незамедлительно сообщать администрации об авариях, неисправностях либо иных чрезвычайных обстоятельствах;
- * своевременно оплачивать оказываемые услуги.

3. Гостям запрещается

На территории Отеля запрещается:

- * совершать действия, нарушающие общественный порядок;
- * причинять вред жизни и здоровью других лиц;
- * угрожать работникам или гостям;
- * использовать ненормативную лексику, оскорблять работников либо иных гостей;
- * умышленно повреждать имущество Отеля;
- * совершать кражи либо иные противоправные действия;
- * использовать поддельные документы;
- * передавать ключи или карты доступа третьим лицам без согласования с администрацией;
- * проникать в служебные помещения;
- * вмешиваться в работу инженерных систем и оборудования;
- * блокировать эвакуационные выходы;
- * отключать либо повреждать системы пожарной безопасности, видеонаблюдения и иные системы безопасности;
- * совершать действия, создающие угрозу жизни, здоровью людей либо имуществу.





4. Правила пользования услугами

Гость обязан соблюдать установленные Отелем правила пользования:

- * гостиничными номерами;
- * ресторанами;
- * SPA-комплексом;
- * бассейном;
- * конференц-залами;
- * иными объектами инфраструктуры.

При использовании отдельных услуг могут применяться специальные правила, утвержденные Отелем.

5. Последствия нарушения Правил

В случае нарушения настоящих Правил Отель вправе:

- * потребовать прекращения нарушения;
- * потребовать возмещения причиненного ущерба;
- * отказать в предоставлении отдельных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Отеля;
- * прекратить оказание услуг при наличии оснований, предусмотренных договором и Правилами проживания;
- * обратиться в правоохранительные органы;
- * рассмотреть вопрос о включении лица в Реестр лиц с ограничением предоставления услуг в порядке, установленном внутренними документами Отеля.

6. Возмещение ущерба

Гость несет ответственность за ущерб, причиненный имуществу Отеля, другим гостям либо третьим лицам, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7. Фото- и видеонаблюдение

В целях обеспечения безопасности на территории Отеля может осуществляться видеонаблюдение в местах общего пользования в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8. Заключительные положения

8.1. Пользование услугами Отеля означает согласие гостя соблюдать настоящие Правила.

8.2. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте Отеля, на стойке регистрации и предоставляются гостям по их требованию.

8.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Отеля.

Подпись GM: _____

Дата: __. __. ____

