

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ  
Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ DoubleTree by Hilton



4\*

ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	8
УСЛУГИ	16
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	17
ПРЕЙСКУРАНТ	18
РЕСТОРАНЫ	22
СПА-ЦЕНТР	23
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	25
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	25
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	26
ДРЕСС-КОД	26
БЕЗОПАСНОСТЬ	25
БРОНИРОВАНИЕ	27
ЗАСЕЛЕНИЕ	27
ВЫПИСКА	27
ОПЛАТА	28
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	28
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	28
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	29
ПОЖАР	29
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	29
НАПАДЕНИЕ	30
УГРОЗА ВЗРЫВА	30
ОГРАБЛЕНИЕ	31
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	31
ФОРМА ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	32
ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	33

## ВВЕДЕНИЕ

Данный документ создан для использования в ходе регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldskillsRussia) по компетенции Администрирование отеля (57) с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членом жюри.

Во время Чемпионата все конкурсанты столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в реальном городе одного из субъектов Российской Федерации, который не представляет ни один из конкурсантов чемпионата.

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, в настоящем документе (далее именуемом

«Информационный буклет отеля») изложены детали и факты, касающиеся моделируемого отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

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

«Информационный буклет отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра отеля, услуг, цен и информации о номерах. Данный документ не ограничивает использование информации о городе, местах, достопримечательностях и так далее. Поэтому мы искренне призываем всех конкурентов искать и находить информацию, использовать ее по мере необходимости во время чемпионата. Помните, что Эксперты будут оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель. Во время выполнения конкурсных заданий конкурсанты будут иметь доступ к интернету на «стойке регистрации». Они могут использовать интернет, так, как они считают нужным, для помощи гостям.

Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до дня С1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получат время до начала чемпионата (в С-1) для ознакомления со всеми корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом.

## **ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ**

Россия, г. Казань

## **КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ**

Адрес: 420111, Республика

Татарстан, г.Казань, ул.

Чернышевского, 21,

+7 (843) 210-00-21

<http://www.kazancitycenter.doubletree.com/>

## **РАССТОЯНИЯ ОТ ОТЕЛЯ:**

До центра города: 0.5 км

До аэропорта-26 км

До ж/д вокзала: 0,5 км

## **СПОСОБЫ ПРОЕЗДА**

Проезд от аэропорта до отеля:

на автобусе № 197 до остановки «Пр.Победы», далее метро «Кремлевская»

Другие способы проезда до отеля: такси, трансфер.

## **ПАРКОВКА**

Гостям Отеля DoubleTree by Hilton доступна бесплатная парковка

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

### DoubleTree by Hilton

Данный отель был построен в 2007 году, а в 2015 произошла реконструкция. В отеле есть 93 номера. Количество звезд – 4. Время заезда: 14:00, время выезда: 12:00

В отеле очень много услуг и удобств: камера хранения, прачечная, трансфер, химчистка, камин, ускоренная регистрация заезда/отъезда. Для детей есть детское меню, детские кроватки/люльки. В отеле также можно сделать массаж, на террасе можно прогуляться и заняться спортом. Также в **DoubleTree by Hilton** есть бизнес-услуги: конференц-зал, бизнес-центр, переговорная, все они оснащены компьютерами. Вовремя официального мероприятия по запросу могут быть организованы кофе–брейк, фуршет или бизнес-ланч. В банкетных залах квалифицированный персонал может организовать банкеты, свадьбы, дни рождения, корпоративные и другие мероприятия.

**НОМЕРНОЙ ФОНД****Номер с 2 двуспальными кроватями**

27 кв. м

Кондиционер

Собственная ванная комната

Телевизор с плоским экраном

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

***Размер номера***27 м<sup>2</sup>

Это номер оснащен кондиционером, телевизором со спутниковым телевидением и принадлежностями для чая/кофе, а также в номере установлена двуспальная кровать с матрасом торговой марки Serta. В числе прочих удобств большой рабочий стол и сейф для ноутбука. В ванной комнате с большим зеркалом с подсветкой предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности, халаты и тапочки.

***В собственной ванной комнате:***

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

***Услуги и удобства:***

- Белье
- Будильник
- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Доступны смежные номера
- Отопление

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Услуга «звонок-будильник»

### **Курение:**

запрещено

### **Парковка:**

Бесплатная частная парковка на месте (предварительный заказ невозможен) .

## **Номер Делюкс с 2 двуспальными кроватями**

42 кв. м

Кондиционер

Собственная ванная комната

Телевизор с плоским экраном

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

### **Размер номера**

42 м<sup>2</sup>

Этот номер с мини-баром оснащен кондиционером, телевизором со спутниковым телевидением и принадлежностями для чая/кофе. В ванной комнате предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности, халаты и тапочки.

### **В собственной ванной комнате:**

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

### **Услуги и удобства:**

- Белье

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

- Будильник
- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Услуга «звонок-будильник»

**Курение: Запрещено**

### Номер с кроватью размера «king-size»

27 кв. м

Кондиционер

Собственная ванная комната

Телевизор с плоским экраном

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

### **Размер номера**

27 м<sup>2</sup>

Это номер оснащен кондиционером, телевизором со спутниковым телевидением и принадлежностями для чая/кофе, а также в номере установлена кровать размера «king-size» с матрасом торговой марки Serta. В числе прочих удобств большой рабочий стол и сейф для ноутбука. В ванной комнате с большим зеркалом с подсветкой предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности, халаты и тапочки.

### **В собственной ванной комнате:**

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет



## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

### **Услуги и удобства:**

- Полностью подходит для гостей с ограниченными физическими возможностями
- Белье
- Будильник
- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Доступны смежные номера
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Услуга «звонок-будильник»

**Курение: запрещено**

### **Номер Делюкс с кроватью размера «king-size»**

42 кв. м

Кондиционер

Собственная ванная комната

Телевизор с плоским экраном

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

### **Размер номера**

42 м<sup>2</sup>

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

Этот номер с мини-баром оснащен кондиционером, телевизором со спутниковым телевидением и принадлежностями для чая/кофе, а также здесь установлена кровать размера «king-size». В ванной комнате предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности, халаты и тапочки.

### ***В собственной ванной комнате:***

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

### ***Услуги и удобства:***

- Белье
- Будильник
- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Услуга «звонок-будильник»

### ***Курение: запрещено***

## **Суперлюкс с 1 спальней с кроватью размера "king-size"**

82 кв. м

Кондиционер

Собственная ванная комната

Телевизор с плоским экраном

Кофемашина

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

### ***Размер номера***

82 м<sup>2</sup>

### ***Ванные комнаты:***

2

Этот роскошный суперлюкс с полукруглым потолком и круглыми эркерами расположен на верхнем этаже отеля, откуда открывается прекрасный вид на город. В номере установлена кровать размера «king-size».

В распоряжении гостей телевизор со спутниковым телевидением, принадлежности для чая/кофе и мини-бар. В собственной спальне установлена кровать размера «king-size» и дополнительный телевизор. На мини-кухне можно воспользоваться кофемашиной эспрессо, а также к услугам гостей просторная ванная комната с ванной и душем. Рядом с гостиной зоной находится второй туалет.

### ***В собственной ванной комнате:***

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

### ***Услуги и удобства:***

- Белье
- Будильник
- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Кофемашина

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

- Электрический чайник
- Диван
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Услуга «звонок-будильник»

### ***Курение: запрещено***

### **Номер с кроватью размера «king-size» и балконом**

25 кв. м
Балкон
Кондиционер
Собственная ванная комната
Телевизор с плоским экраном
Мини-бар
Бесплатный Wi-Fi
Бесплатная парковка

### ***Размер номера***

25 м<sup>2</sup>

Этот номер с мини-баром оснащен кондиционером, телевизором со спутниковым телевидением и принадлежностями для чая/кофе, а также здесь установлена кровать размера «king-size». В ванной комнате предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности, халаты и тапочки.

В номере есть балкон с видом на город.

### ***В собственной ванной комнате:***

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

### ***Услуги и удобства:***

- Белье
- Будильник

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном
- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Услуга «звонок-будильник»

**Курение: запрещено**

### Люкс с 1 спальней и кроватью размера «king-size»

72 кв. м
Собственная мини-кухня
Собственная ванная комната
Балкон
Вид из окна
Ванна
Кондиционер
Телевизор с плоским экраном
Кофемашина
Мини-бар
Бесплатный Wi-Fi
Бесплатная парковка

### **Размер номера**

72 м<sup>2</sup>

В светлом и просторном люксе установлен кондиционер, имеется полностью меблированный балкон и отдельная гостиная зона, оснащенная телевизором с плоским экраном. В распоряжении гостей диван, кровать размера «king-size» и дополнительный телевизор.

На мини-кухне можно воспользоваться кофемашиной. В просторной ванной комнате расположены отдельная ванна и душ. К гостиной зоне примыкает второй туалет. Люкс оборудован мини-баром.

***На собственной мини-кухне:***

- Кофемашина
- Электрический чайник
- Кухонные принадлежности

***В собственной ванной комнате:***

- Ванна
- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Душ
- Халат
- Туалет
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

***Вид:***

- Вид из окна

***Услуги и удобства:***

- Белье
- Будильник
- Шкаф или гардероб
- Антибактериальный гель для рук
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Гладильные принадлежности
- Утюг
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Кофемашина
- Электрический чайник
- Кухонные принадлежности
- Мини-кухня
- Диван
- Рабочий стол
- Телефон
- Спутниковые каналы
- Телевизор с плоским экраном

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля E57

- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды

## УСЛУГИ

Безупречный сервис отеля предлагает следующие услуги:

**ПАРКОВКА.** Для гостей транспортом работает охраняемая платная парковка.

**АРЕНДА АВТОМОБИЛЯ.** Для удобства передвижения по городу можно арендовать личный транспорт. Возможен вариант аренды автомобиля только с водителем.

**СЛУЖБА ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ.** Предоставлена возможность круглосуточного бронирования номеров

**WI-FI.** Для всех гостей на территории отеля бесплатно работает Wi-Fi.

**ОРГАНИЗАЦИЯ КОНФЕРЕНЦИЙ.** Для проведения семинаров, тренингов предоставляются вместительные и технически-оснащенные конференц-залы.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРЖЕСТВ.** Предоставляется ресторан или конференц-зал для проведения банкетов, торжеств.



## **ПРЕЙСКУРАНТ**

**Номер с 2 двуспальными кроватями – 5400 рублей без завтрака, с завтраком – 6400 рублей**

**Номер с кроватью размера king-size – 5400 рублей без завтрака, с завтраком – 6400 рублей**

**Номер Делюкс с 2 двуспальными кроватями – 7300 рублей, завтраком – 8300 рублей,**

**Номер Делюкс с кроватью размера king-size – 7300 рублей, завтраком – 8300 рублей,**

**Суперлюкс с 1 спальней кроватью размера «King-size»-15900 рублей, с завтраком-16800**

Размещение **домашних животных** не допускается.

**Партнеры отеля**, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- CoralTravel – туристическое агентство-партнер;
- TUI - туристическое агентство-партнер.

**Завтрак с 07:00 до 11:00 «Основной ресторан»**

### **Политика заезда и выезда:**

Время выезда – 12:00

Время заселения – 14:00

Ранний заезд:

До 08:00 – 100% от стоимости номера

08:00-10:00 – 50% от стоимости номера

10:00-11:00 – 25% от стоимости номера

11:00-12:00 – 20% от стоимости номера

12:00-13:00 – 15% от стоимости номера

Поздний выезд:

До 14:00 – 10%

14:00-15:00 – 15% от стоимости номера

15:00-16:00 – 20% от стоимости номера

16:00-17:00 – 25% от стоимости номера

17:00-19:00 – 50% от стоимости номера

После 19:00 – 100% от стоимости номера

## СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

Наименование	Стирка	Глажка
Рубашка	500 Р	500 Р
Футболка	250 Р	250 Р
Брюки	450 Р	450 Р
Шорты/белье	250 Р	250 Р
Пиджак	700 Р	400 Р
Пуловер	500 Р	400 Р
Блуза	400 Р	350 Р
Платье	500 Р	400 Р
Вечернее платье	1000 Р	800 Р
Трусики	200 Р	100 Р
Бюстгалтер	200 Р	
Носки - пара	100 Р	50 Р

**ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА**

<b>WINE &amp; SPARKLING WINE</b>	
VILLIERA BRUT	420,00 Р
RED WINE	350,00 Р
WHITE WINE	350,00 Р
<b>BEER</b>	
HEINEKEN	280,00 Р
KRUSOVICE	300,00 Р
<b>SPIRITS</b>	
SMIRNOFF VODKA	490,00 Р
GORDON'S GIN	560,00 Р
J&B WHISKEY	350,00 Р
JACK DANIELS	560,00 Р
CAPTAIN MORGAN RUM	560,00 Р
<b>SOFT DRINKS</b>	
COCA-COLA	140,00 Р
SCHWEPPE	140,00 Р
DR. PEPPER	210,00 Р
RED BULL	280,00 Р
CANADA DRY	200,00 Р
<b>WATER</b>	
ACQUA PANNA	150,00 Р
PERRIER	210,00 Р
<b>SNACKS</b>	
NUTS	100,00 Р
JELLY BEANS	160,00 Р
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 Р
HEALTHY SNACK	140,00 Р
TOBLERONE	210,00 Р

## РЕСТОРАНЫ

**Основной ресторан** – большой зал, оформленный в светлых тонах в европейском стиле, прекрасно подойдет для проведения больших празднеств на 300 – 400 персон. Свадьбы, банкеты, семейные торжества, официальные мероприятия – команда отеля реализует любые самые сокровенные фантазии гостей и поможет сделать событие особенным и незабываемым.

**Часы работы:** с 07:00 до 11:00 «Основной ресторан», находящийся на 3 этаже, приглашает гостей на завтрак в формате шведского стола.

**«Купол»** – это единственный в своем роде ресторан в форме стеклянного купола на всем Северном Кавказе, находящийся на высоте 32 этажа. Уютная планировка, стильный интерьер с элементами этнического орнамента и национальными башнями, приятная музыка помогут на время забыть обо всех проблемах и насладиться изысками интернациональной кухни.

**Часы работы:** с 12:00 до 24:00

## **SPA-ЦЕНТР (мужской и женский)**

### **МАССАЖ**

Оздоровительный центр Отеля предлагает гостям воспользоваться услугами профессиональных массажистов. На выбор различные виды массажа, которые помогут избавиться от многих проблем, привести себя в тонус и выглядеть всегда красиво и подтянуто.

### **ТРЕНАЖЕРНЫЕ ЗАЛЫ**

В мужском и женском тренажёрных залах гостей ждут профессиональные силовые и кардио тренажеры, с помощью которых можно индивидуально поработать над фигурой и самочувствием вместе с квалифицированными тренерами, а милые дамы также могут посетить занятия степ-аэробики.

*Для проживающих в гостинице посещение тренажёрного зала предоставляется бесплатно.*

Помимо этого, на первом этаже отеля расположен сувенирный магазин.

## КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

### **Конференц-зал №1, 4 этаж**

Площадь – 70 кв. м, вместимость – до 50 человек в театральном стиле

### **Конференц-зал №2, 4 этаж**

Площадь – 50 кв. м, вместимость – до 70 человек в театральном стиле

### **Конференц-зал №3, 4 этаж**

Площадь – 50 кв. м, вместимость – до 70 человек в театральном стиле Также для бизнес-конференций доступен

### **Основной ресторан, 3 этаж**

Площадь – 476 кв. м, вместимость – до 200 человек в театральном стиле

## **НОЧЬ В ПОДАРОК**

### **«Получайте каждую пятую ночь в подарок!»**

1. Предложение действует при наличии номера при индивидуальном бронировании.
2. Предложение действует только, если бронь совершается на более чем 4 ночи.
3. Бронирование должно быть осуществлено через вебсайт отеля или по электронной почте.
4. Предложение не действует на бронирование таких категорий номеров как Делюкс с двумя кроватями, Семейный, Представительский и Президентский Люкс.
5. Предложение не действует, если будет сокращена длительность пребывания в отеле, или если бронирование не отвечает другим условиям.
6. Тариф не комиссионный.
7. Предложение не суммируется с другими специальными акциями и скидками, договорными или рекламными тарифами.

***Предложение не распространяется на партнеров отеля***

### ***Раннее бронирование***

При бронировании проживания за 30 дней до заезда предоставляется скидка в размере 10%.

***Комплекс услуг***

При бронировании конференц-зала предоставляется скидка в размере 10% на одну ночь проживания в отеле.



## ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы администратор обращался к гостям вежливым и официальным тоном. Нужно избегать ситуации, при которой номер комнаты гостя может быть произнесен вслух при других гостях. К гостям следует обращаться по имени. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. Администратор должен стремиться решить любую проблему, которая может возникнуть у гостя во время регистрации заезда или в процессе проживания. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать его пожелания.

### ДРЕСС-КОД

Мужчины	Женщины
Темный костюм	Темный костюм - юбка или брюки
Галстук	Шарф
Пояс, сдержанные ювелирные изделия (классические часы, обручальное кольцо)	Сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
Темные носки	Прозрачные чулки (колготы)
Классические ботинки	Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
Чистые и ухоженные ногти	Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
Классическая мужская прическа	Короткие волосы или собранные в пучок
Бритый	Сдержанный макияж
<input type="checkbox"/> Отсутствие видимых татуировок или пирсинга	

### БЕЗОПАСНОСТЬ

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

Время работы дежурного менеджера в будние дни с 18:00 до 23:00, в выходные дни (суббота-воскресенье) круглосуточно – с 09:00 до 08:00. Время работы ночного менеджера с 23:00 до 08:00 в будние дни.

Отдел продаж и маркетинга работает в будние дни с 09:00 до 18:00.

### **БРОНИРОВАНИЕ**

Отель предлагает проживание и различные пакеты питания. Тарифы различаются в зависимости от спроса, и менеджер отдела продаж дает уведомления о фактических тарифах в системе бронирования. Важно работать так, чтобы способствовать прибыльности отеля, предоставлять информацию о меню услуг отеля, а также продвигать услуги. Точность умения продвигать услуги являются важными навыками, когда администратор принимает устные или письменные запросы.

При бронировании гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля. Отель работает как с гарантированными, так и с негарантированными бронированиями.

При аннуляции гарантированного бронирования менее чем за 24 часа до фактического заезда, с заказчика взимается стоимость суток, в соответствии с понесенными расходами.

Отель работает со следующими платежными системами: Maestro, MasterCard, Visa и МИР. Негарантированные бронирования хранятся в системе до 18:00. В случае не заезда до вышеуказанного времени отель оставляет за собой право автоматически аннулировать негарантированное бронирование. Бесплатно отменить гарантированное бронирование или сменить тариф возможно не позднее, чем за 24 часа до заезда.

### **ЗАСЕЛЕНИЕ**

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен минимизировать время, уделяемое работе с документами и компьютером в процессе общения с гостем, поддерживая прямой зрительный контакт (исключая ситуации, когда зрительный контакт может спровоцировать недоразумение между людьми разных этнических культур), для того, чтобы гость чувствовал свою значимость для персонала отеля. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь.

Ранний заезд и поздний выезд могут быть запрошены гостем, но не могут быть гарантированы отелем.

Гость обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме по факту потребления. С согласия гостя предоплата гостиничных услуг может быть

произведена в полном объеме и частично при заключении договора. Оплата может быть гарантирована предварительной авторизацией банковской карты при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

### **ВЫПИСКА**

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

### **ОПЛАТА**

Для оплаты услуг отель принимает следующие виды кредитных карт: Maestro, MasterCard, Visa, МИР. При бронировании по линии турагентства отель принимает ваучер турагента с описанием конкретных услуг, подлежащих оплате. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты для предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

### **ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

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

### **РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

Отель Грозный Сити – представляет собой современный 5-звездочный отель, и гостю ожидается высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Администратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то, что услышал о проблеме, и важно выслушать, извиниться, получить правильную информацию, решить проблему, если это возможно, и, если это уместно, дать соответствующую компенсацию. Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы из различных мест бронирования, таких как Booking.com и TripAdvisor. Все жалобы должны рассматриваться вовремя и четко. Любая компенсация или решение всегда должны быть отмечены, а затем объяснены менеджеру отеля.

## ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

### ПОЖАР

Поднимите тревогу

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

Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами

- Передайте ключи помещений различным службам
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования

- Список проживающих гостей

- Список гостей наезд

- Список гостей на выезд

- Блокируйте лифты Внутренние

уведомления

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

возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба придет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте эвакуационные и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем

### ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

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

### **НАПАДЕНИЕ**

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

### **УГРОЗА ВЗРЫВА**

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
- Когда взорвется бомба?
- Где бомба?
- Почему вы оставили бомбу?
- Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Обратите внимание коллеги
- Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не кладите трубку по окончании разговора
- Воспользуйтесь для связи другим телефоном, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
- Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Листописания – угрозы взрыва) немедленно
- Вызовите ответственного при чрезвычайной ситуации в отеле
- Соберите антикризисную группу, если это необходимо

### **ОГРАБЛЕНИЕ**

- Когда преступник на месте преступления
- позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления
- Позвоните ответственному при чрезвычайной ситуации в отеле
- Дальнейшие действия
- жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, насколько это возможно

- жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию
- Заполните соответствующую форму (Листописания–ограбление), если это уместно
- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
- Сообщите в страховую компанию
- жертва = гость – помогите гостю составить заявление
- жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

### **НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ**

- Позвоните в Скорую помощь по телефону 112(03)
- **При отсутствии дыхания и пульса**
  - Очистить дыхательные пути
  - Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- **При кровотечении**
  - Зажмитерану
  - Приложите давящую повязку
- **При шоке**
  - Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
  - Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку может стать холодно);
- **При обмороке, потере сознания**
  - Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника);
  - Дайте теплое сладкое питье;
  - Следите за состоянием.
- Дальнейшие действия
- Позаботьтесь о любом имуществе гостя
- Соберите антикризисную группу, если это необходимо
- Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

### **ФОРМА ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ**

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужно подчеркнуть).
- Пол (гендер)
- Мужчина                      Женщина
- Язык
- Русский    Английский    Другой: \_\_\_\_\_ Акцент: \_\_\_\_\_
- Рост

- Низкий (1.60–1.70 м) Средний (1.70–1.80 м) Высокий (более 1.80 м)
- Цвет кожи
- Бледная / Слегка смуглая / Смуглая / Очень смуглая
- Румяный / Краснолицый
- Цвет волос
- Блондин / Русский / Коричневый / Черный / Рыжий / Другой цвет / Лысый / Парик
- Другие особенности
- Формалица: \_\_\_\_\_
- Глаза:
- Голубые / Карие / Зеленые / Светлые / Смешанный цвет / Разные
- Нос:
- Прямой / Сгорбинкой / Курносый / Другой \_\_\_\_\_
- Зубы
- Здоровые / С дефектами (вкл. щербин) / Торчащие
- Искусственные
- Строение:
- Тонкий      Нормальный      Тяжелый      Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): \_\_\_\_\_
- Одежда: \_\_\_\_\_
- Маска \_\_\_\_\_
- Возраст: \_\_\_\_\_
- Оружие: \_\_\_\_\_
- Путь отхода: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заполнившего листописания: \_\_\_\_\_

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



ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА (сторона 1)

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: \_\_\_\_\_ Время: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.заполнившего листописания: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Проявлял ли звонивший знания о телефоне? Yes No

**Телефон:**

- Стационарный
- Мобильный
- Междугородный звонок
- Не определен

**Идентификация звонившего:**

- Мужчина
- Женщина
- Мальчик
- Девочка

**Голос:**

- Громкий
- Тихий
- Слабый
- Глухой
- Невнятный
- Мягкий
- Приятный
- Пьяный
- Хриплый

**Речь:**

- Быстрая
- Медленная
- Запутанная
- Искраженная
- Заикающаяся
- Шепелявая
- Образованная
- Нецензурная
- Язык:
- Русский
- Английский
- Другой \_\_\_\_\_ Акцент \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Диалект \_\_\_\_\_

(сторона 2)

**Эмоциональное состояние:**

- Спокойный
- Возбужденный
- Сердитый Веселый
- Фоновый шум:
- Шум уличного движения
- Музыка,
- Голоса
- Звуки ресторана
- Другого публичного места

Другое/комментарии, размещаются ниже текста и лина обратной стороне