

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ
Администрирование отеля E57

ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	7
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	11
ПРЕЙСКУРАНТ	12
РЕСТОРАНЫ	15
ПАРКОВКА	15
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	16
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	17
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	19
ДРЕСС-КОД	19
БЕЗОПАСНОСТЬ	19
БРОНИРОВАНИЕ	20
ЗАСЕЛЕНИЕ	20
ВЫПИСКА	21
ОПЛАТА	21
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	21
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	21
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	22
ПОЖАР	22
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	22
НАПАДЕНИЕ	23
УГРОЗА ВЗРЫВА	23
ОГРАБЛЕНИЕ	24
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	24
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	26
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	27

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе VIII Национального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2020 по компетенции Администрирование отеля (57) с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри.

Все конкурсанты в ходе чемпионата 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 городе одного из субъектов Российской Федерации.

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.

Не смотря 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 мы будем оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель.

Важно тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до С1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают 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, Белгород

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 308009, Россия, Белгород, Преображенская, 86.

Тел: +7 (4722) 230-555;

+7 (4722) 777-390

e-mail: avrora@avrorabelgorod.ru

Веб сайт: <https://avrorabelgorod.ru>

РАССТОЯНИЯ

До центра города: 0.25 км

До аэропорта: 5 км

До ж/д вокзала: 2 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

Проезд от ж/д вокзала до гостиницы: на автобусе № 101а/223, 101/223, 113/223, 13, 130, 13к, 2, 223, 223а, 223д, 223с до остановки «Кинотеатр Победа»

Проезд от аэропорта до гостиницы: на автобусе № 107т, 111с, 111у, 127/7, 128/8, 145, 15, 17, 28, 37, 38, 7 до остановки «Стадион»

Другие способы проезда до гостиницы: такси

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Гостиничный комплекс «Аврора» 4* находится в историческом центре Белгорода рядом с основными достопримечательностями и одновременно в эпицентре деловой активности. Отель, отвечает всем современным требованиям. Современные и стильные номера, изысканный ресторан, уютный лобби-бар, функциональные конференц-залы и круглосуточный тренажерный зал - это далеко не весь список возможностей для комфортного отдыха и продуктивной работы в гостиничном комплексе «Аврора».

В наличии 119 номеров четырех категорий: от стандартов до трехкомнатных сьюитов с балконами и отдельными рабочими кабинетами, включая номера для людей с ограниченными возможностями.

В составе гостиничного комплекса – ресторан «Преображенский» с банкетным залом, лобби-бар, летом работает открытая терраса. Банкет-холл рассчитан на 200 персон, в ресторане предлагают европейские блюда, утром сервируется завтрак «шведский стол». По запросу подготовят упакованный ланч и организуют доставку продуктов.

Деловые мероприятия проходят в конференц-зоне, к услугам делегатов – конференц-зал на 200 мест, малый зал, переговорная, бизнес-центр. Предусмотрен гардероб, предлагаются услуги секретарей, переводчиков, организуются видеоконференции.

Гостиничный комплекс «Аврора» находится в центре Белгорода, в 500 метрах от центрального парка имени Ленина и в 800 метрах от парка Победы. К услугам гостей фитнес-центр.

Расстояние от гостиничного комплекса «Аврора» до железнодорожного вокзала Белгорода составляет 2 км, а до международного аэропорта - 5 км.

Высококвалифицированная команда сотрудников отеля готова исполнить любое желание гостя.

Вся территория гостиничного комплекса «Аврора» объявлена не курящей.

Интересные факты:

Гостиницу «Центральная» построили в середине 70-х годов прошлого века в типичном для того времени советском стиле.

Целевой аудиторией гостиницы были высокопоставленные чиновники и иностранные туристы.

В сентябре 2014 года после реконструкции «Аврора», ранее известная под названием гостиница «Центральная», получила официальный сертификат 5 звезд. Номера Гостиничного комплекса «Аврора» были полностью отремонтированы, изменения также затронули фасад и общие гостевые зоны.

По результатам классификации в октябре 2019 года присвоена категория: 4 звезды.

На сегодняшний день в виду сложной санитарно-эпидемиологической ситуации гостиничный комплекс «Аврора» не принимает гостей до 31 августа 2020 года.

НОМЕРНОЙ ФОНД

Сюит / Suite (2 номера)

Вкусы самых взыскательных гостей удовлетворят великолепные трехкомнатные апартаменты площадью 80 кв.м. В распоряжении гостей просторный рабочий кабинет с комфортной зоной для отдыха, гостиная с обеденным столом на 8 персон и кухонной зоной, спальня с большой удобной кроватью, гостевая туалетная комната.

В номере

- Кровать 180X200 с ортопедическим матрасом в спальне
- Рабочий кабинет с зоной для отдыха или переговоров
- Обеденный стол в гостиной на 8 персон
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар
- Телефонная связь
- Кабельное телевидение
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Ванна с душем, биде
- Туалетная комната для гостей
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности для каждого гостя

- Косметическое зеркало и фен
- В стоимость номера включено***
- Круглосуточное обслуживание в номерах
 - Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
 - Приветственный чай в номере
 - Минеральная вода
 - Фруктовая ваза и цветы
 - Подготовка номера ко сну

Люкс/ Lux (4 номера)

Просторные номера площадью 50 кв. м., представляющие из себя эксклюзивные апартаменты – олицетворение утонченного стиля и элегантности.

В распоряжении гостей комната с роскошной кроватью и светлая уютная гостиная. Обеденный стол на 6 персон и стильная мягкая мебель позволят принять здесь посетителей на высшем уровне. Уединенную атмосферу рабочей зоны номера деловые люди оценят по достоинству.

В номере

- Кровать 180X200 с ортопедическим матрасом в спальне
- Рабочий кабинет с зоной для отдыха или переговоров
- Обеденный стол в гостиной на 6 персон
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар
- Телефонная связь
- Кабельное телевидение
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Ванна с душем, биде
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности для каждого гостя

- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Приветственный чай в номере
- Минеральная вода

- Фруктовая ваза

Джуниор Сьюит/ Junior suite (81 номер)

Стильные номера площадью 35 кв.м. идеально подходит для гостей, которые придают особое значение функциональности пространства. Сдержанный элегантный дизайн, уют, четкое зонирование пространства и максимум света создают здесь идеальные условия для сна и отдыха двоих гостей. Номер оснащен функциональным местом для работы и широкой двуспальной кроватью.

Все необходимые принадлежности в ванной комнате входят в обязательную комплектацию для каждого гостя. Мини-бар, беспроводной доступ в интернет, телефон и кабельное ТВ - прекрасно дополняют созданные условия для отдыха и работы. Все номера оснащены кроватями-трансформерами, что позволит предоставить размещение на одной большой кровати или двух отдельных. В зависимости от пожеланий гость может забронировать любой из 2-х типов номеров данной категории: студия, студия для людей с ограниченными возможностями.

В номере

- Кровать 180X200 с ортопедическим матрасом
- Место для работы
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар
- Телефонная связь
- Кабельное телевидение
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Душевая кабина, пол с подогревом, биде
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности для каждого гостя

- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Минеральная вода
- Приветственный чай в номере
- Подготовка номера ко сну

Стандартный номер/ Standart room (32 номера)

32 стильных уютных номера площадью 15 кв. м. При лаконичном дизайне интерьера здесь созданы все условия для полноценной работы и отдыха.

Идеальный вариант для гостей, ценящих хороший сервис и комфорт при умеренных затратах на проживание. Функциональное рабочее место и удобная спальная зона, телевизор, телефон, сейф, кондиционер и мини-бар.

В ванной комнате к услугам гостей все необходимые принадлежности для комфортного пребывания.

В номере

- Удобная кровать 90X200 с ортопедическим матрасом
- Место для работы
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар
- Телефонная связь
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Просторная душевая кабина, пол с подогревом
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности

- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Минеральная вода
- Приветственный чай в номере
- Подготовка номера ко сну

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - 6 этажах*

4° Floor		5° Floor		6° Floor	
401	LX	501	LX	601	LX
402	JSt/d	502	JSt/d	602	JSt/d
403	JSt/d	503	JSt/d	603	JSt/d
404	JSt/d	504	JSt/d	604	JSt/d
405	St	505	St	605	JSt/d
406	JSt/d	506	JSt/d	606	JSt/d
407	SU	507	SU	607	JSt/d
408	JSt/d	508	JSt/d	608	JSt/d
409	JSt/d	509	JSt/d	609	JSt/d
410	St	510	St	610	St
411	JSt/d	511	JSt/d	611	JSt/d
412	JSt/d	512	JSt/d	612	JSt/d

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников VIII Национального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2020 при выполнении конкурсных заданий. Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице №77/33/41-2019 от 09.09.2019.

Правила проживания в «Гостиничном комплексе «Аврора» (утверждены генеральным директором отеля 10 января 2019 г) устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Контакты», в подразделе «Правовая информация»

<https://avrorabelgorod.ru/upload/iblock/5e5/5e5cc9e75d8964cba6b4f033cbf7a3b7.PDF>

ПРЕЙСКУРАНТ**ROOM RATES AND OTHER PRICES**

Rooms type			Rack Rates
St	Standart room	Standart room	3 080,00 ₺
JSt/d	JUNIOR SUITE twin/double 1 (на 1го взрослого*)	JUNIOR SUITE twin/double 1	4 370,00 ₺
JSt/d	JUNIOR SUITE twin/double 2 (на 2х взрослых)	JUNIOR SUITE twin/double 2	4 570,00 ₺
LX	Lux ½ (на 1/2х взрослых)	Lux 1/2	8 200,00 ₺
SU	Suite 1 (на 1го взрослого)	Suite 1	13 480,00 ₺
SU	Suite 2 (на 2х взрослых)	Suite 2	13 680,00 ₺
Extra bed			2 000,00 ₺
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	700,00 ₺
HB		Half Board	1 500,00 ₺
FB		Full Board	2 400,00 ₺

Цены указаны без включения стоимости завтрака

*в этом объекте размещения дети 6 лет и старше считаются взрослыми. В номерах, рассчитанных на двухместное размещение, для размещения ребенка старше 6 лет с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

** Детские кроватки и дополнительные кровати (не более 1) предоставляются для всех категорий номеров, кроме Standart room.

В прејскуранте также перечислены партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- Belenergomash (Russia) – компания партнер;
- LISEGA (Germany) – компания партнер;
- TUI - туристическое агентство-партнер.

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 2.00 pm

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

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

Услуга проживания с животными в Гостиничном комплексе «Аврора» предоставляется гостям с питомцами до 5 кг (собака, кошка) и составляет 3000 р. (единовременная оплата указанной суммы за дополнительную уборку номера).

Предоставление отелем необходимых аксессуаров для организации питания, и других нужд питомца не предполагается.

ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА

WINE & SPARKLING WINE	
VILLERIA BRUT	420,00 ₺
RED WINE	350,00 ₺
WHITE WINE	350,00 ₺
BEER	
HEINIEN	280,00 ₺
KRUSHOVICE	300,00 ₺
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₺
GORDON'S GIN	560,00 ₺
J&B WHISKEY	350,00 ₺
JACK DANIELS	560,00 ₺
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₺
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₺
SCHWEPPE	140,00 ₺
DR.PEPPER	210,00 ₺
RED BULL	280,00 ₺
CANADA DRY	200,00 ₺
WATER	
AQUA PANNA	150,00 ₺
PERRIER	210,00 ₺
SNACKS	
NUTS	100,00 ₺
JELLY BEANS	160,00 ₺
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 ₺
HEALTH SNACK	140,00 ₺
TOBLERONE	210,00 ₺

РЕСТОРАНЫ

Ресторан "Преображенский"/Restaurant «Preobrazhensky»

Ресторан "Преображенский" в городе Белгороде - это роскошь и комфорт дорогих ресторанов в сочетании с привлекательными ценами, богатым меню и превосходным сервисом. Гостям может быть предложен заказ столика, аренда ресторана для торжества или ужин в приятной обстановке!

Время работы с 07:00 до 00:00.

Лобби-бар

В баре Гостиничного комплекса «Аврора» можно приятно отдохнуть в конце напряженного дня.

Время работы: круглосуточно.

ПАРКОВКА

Очень сложно в незнакомом месте найти место, где безопасно можно оставить машину на ночь. Немаловажным критерием при выборе является **ПАРКОВКА**, которая всегда к услугам гостей. Бесплатная парковка в отеле – несомненный плюс, для каждого постояльца, который путешествует на собственном авто. Большая удобная парковка прямо у отеля - еще один аргумент, чтобы остановиться в отеле.

Для тех, кто не привык расставаться со своим транспортом даже на отдыхе, охраняемая парковка будет как нельзя кстати.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Раннее бронирование

Планируйте свою поездку заранее: забронируйте номер за 14 дней и получите скидку на размещение в размере 15%. Завтрак оплачивается отдельно.

Предложение для влюбленных

Предлагаем Вам сменить обстановку и просто побыть вместе с любимым человеком в романтической и спокойной атмосфере.

Предложение действует в выходные и праздничные дни и включает в себя**:

- Проживание в номере категории Джуниор Сьюит или Люкс*
- Романтический ужин при свечах в ресторане Преображенский на 3 000 рублей
- Завтрак в номер для двоих на 1000 рублей
- Шампанское и фрукты в номер
- Возможность бесплатного продления проживания до 17:00.

Стоимость предложения при проживании в номере категории Джуниор Сьюит – 11 200 рублей.

Стоимость при проживании в номере категории Люкс – 15 500 рублей.

* Дополнительно возможно заказать украшение номера (букет цветов, свечи, лепестки роз). Стоимость услуги 5 000 рублей.

**Предложение действует при предварительном бронировании.

Суточный тариф

Забронируйте номер с 06:00 до 00:00 и оплачивайте только суточную стоимость номера. Плата за ранний заезд не взимается.

Проживание без завтрака

Оптимальное предложение для гостей, которые предпочитают не завтракать в отеле.

Ваш особенный день

В Ваш особенный день мы готовы взять все заботы и организовать свадебный банкет на высочайшем уровне. Современный ресторан, авторские блюда и индивидуальный подход к Вашим запросам.

Мы разработали специальное предложение для молодоженов, включающее полный спектр услуг: от приветствия в welcome-зоне до пожизненного подарочного сертификата в день свадьбы на проживание в ГК «Аврора».

Тариф выходного дня

Бронируйте номер с пятницы по воскресенье, и мы предоставим скидку на проживание в размере 15%. Не суммируется с другими акциями и спецпредложениями. Тариф невозвратный - оплата не возвращается. Завтрак оплачивается отдельно.

Длительное проживание

Оцените наше новое предложение - выгодный вариант для долгосрочного проживания от 30 дней. Мы предоставим скидку на проживание в размере 17%. Не суммируется с другими акциями и спецпредложениями. Завтрак оплачивается отдельно.

Мы разработали специальную цену и набор услуг, чтобы Ваше длительное проживание в отеле «Аврора» было максимально комфортным.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невозполнимый ресурс, и именно поэтому гостиничный комплекс «Аврора» — оптимальный выбор. Гостиничный комплекс дает возможность арендовать конференц-залы и провести мероприятие любого формата. Удобное расположение гостиничного комплекса позволит быстро добраться до любых административных, торговых, культурно-развлекательных объектов города. Гостиничный комплекс «Аврора» предлагает в аренду помещения для организации семинаров, тренингов или проведения пресс-конференций, совещаний, презентаций, выставок и других деловых встреч.

В гостиничном комплексе к услугам гостей предоставляется: 2 конференц-зала, 1 комната для переговоров с современным мультимедийным оборудованием.

Большой конференц-зал

Большой зал площадью 110 кв.м. (3000 руб/час)

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumien полотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;

- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Малый конференц-зал

Зал площадью 32 кв.м. (2000 руб./час)

Технические характеристики и оборудование:

- Экран на штативе 195 x 175;
- Проектор;
- Система кондиционирования;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Типы рассадки и вместимость

Театр 150 чел.

Класс 50 чел.

U-стиль 60 чел.

По периметру 60 чел.

Круглый стол 60 чел.

Банкет 80 чел.

Комната для переговоров

Зал площадью 18 кв.м.(1500 руб./час)

Технические характеристики и оборудование:

- Телефон/Факс;
- Принтер, сканер;
- Плазменная панель;
- Система кондиционирования

Кофе-брейки

Бизнес-центр гостиничного комплекса предлагает организовать кофе-брейк для мероприятий, который поможет участникам пообщаться в неформальной обстановке и передохнуть от насыщенной программы. Предлагается разнообразное меню на любой бюджет и вкус.

Телефон Бизнес-центра +7 (980) 327-99-99

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. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. К гостям следует обращаться по имени. Если есть проблема, либо во время регистрации заезда или после того, как гость видел номер, администратор должен быть готов и стремиться решить эту проблему. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать пожелания гостя. Гостю не приходится диктовать условия, он выбирает услуги из тех, которые ему предлагают, предугадывая его потребности.

ДРЕСС-КОД

- Темный костюм – юбка или брюки
- Галстук / шарф
- Пояс / сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
- Темные носки/прозрачные чулки (колготы)
- Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
- Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
- Короткие волосы или собранные в пучок
- Бритый / Сдержанный макияж
- Отсутствие видимых татуировок или пирсинга

БЕЗОПАСНОСТЬ

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи и пожарной безопасности, 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 допросе 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.

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 и услугах отеля, а также продвигать услуги. Точность и умение продвигать услуги являются важными навыками, когда администратор принимает устные или письменные запросы. Для бронирования номера необходимо предъявить действительную банковскую карту. Все аннулирования должны быть сделаны до срока, установленного действующими Правилами проживания в гостиничном комплексе «Аврора», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования.

Карты, которые принимает отель,: Maestro, MasterCard, Visa, UnionPay, American Express и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь. Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены, но не могут быть гарантированы. При бронировании администратор просит предъявить действительную банковскую карту, которая будет авторизована при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

Согласно политике отеля при наличии свободных номеров заселение может быть произведено с 13:00 без оплаты раннего заселения, а аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 24:00 дня заезда.

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

Отель принимает следующие способы оплаты: Maestro, MasterCard, Visa, UnionPay, American Express, МИР и ваучер турагента. Личные проверки не предпринимаются без предварительного письменного запроса и одобрения руководства. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты при бронировании или 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 туристических достопримечательностях Белгорода, а также актуальные события.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Гостиничный комплекс «Аврора» – представляет собой современный 4-х звёздочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Регистратор 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/или 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 различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования
- ✓ Список проживающих гостей
- ✓ Список гостей на заезд
- ✓ Список гостей на выезд
- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

- Информируйте сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги 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 описание грабителя по форме (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.
- Попросите коллегу
- ✓ Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- ✓ Свяжитесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
- ✓ Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
- ✓ Вызовите дежурного менеджера

- ✓ 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 дежурному менеджеру
- Дальнейшие действия
 - ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно
 - ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию
- Заполните соответствующую форму (Лист описания – 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)
- Дыхательная и сердечная недостаточность*
 - ✓ Очистить дыхательные пути
 - ✓ Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- *любые медицинские манипуляции только при наличии специальной подготовки
- Кровотечение
 - ✓ Зажмите рану
 - ✓ Приложите давящую повязку
- Шок
 - ✓ Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
 - ✓ Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку станет холодно);

- ✓ 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

ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное 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
- Блондинка Русый Коричневый Черный Рыжий Другой цвет
- Лысый Парик
- Другие особенности
- Форма лица: _____
- Глаза:
- Голубые Карие Зеленые Светлые Смешанный цвет Разные
- Нос:
- Прямой С горбинкой Курносый Другой _____
- Зубы
- Здоровые С дефектами (вкл. щербины) 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 лист описания: _____

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

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний 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 _____
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне