

Менеджер компетенции «Администрирование отеля»

Заместитель международного эксперта компетенции

«Администрирование отеля»

\_\_\_\_\_/Яковец А.А./



«15»\_ноября\_2020

**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
ПРЕЙСКУРАНТ	14
РЕСТОРАНЫ	16
ПАРКОВКА	16
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	17
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	18
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	23
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 Открытого регионального чемпионата Алтайского края «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 Барнаул 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, Барнаул

## **КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ**

Адрес: 656031, Россия, Барнаул, площадь Победы, 3.

Тел: +7 (3852) 20-16-00;

+7 3852 20-16-10

e-mail: [info@barnaulhotel.ru](mailto:info@barnaulhotel.ru)

Веб сайт: <https://barnaulhotel.ru>

## **РАССТОЯНИЯ**

До центра города: 2 км

До аэропорта: 16 км

До ж/д вокзала: 0,6 км

## **СПОСОБЫ ПРОЕЗДА**

- Проезд от ж/д вокзала до гостиницы: на автобусе № 108, 9, 203, 251, 269 до остановки «Гостиница Барнаул»
- Проезд от аэропорта до гостиницы: на автобусе № 110, 144 до остановки «Кинотеатр Мир»
- Другие способы проезда до гостиницы: такси

## **ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ**

Гостиница «Барнаул» – крупнейший отель столицы Алтайского края, расположенный в центре деловой, административной, развлекательной части Барнаула, где для Вас подготовлены комфортные номера. Центральная городская транспортная развязка рядом с гостиницей позволяет без пересадок добраться до любой точки города. В здании гостиницы находится самый крупный ресторан Алтайского края – это заведение с особенными традициями; здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.

Для того, чтобы сделать отдых гостей максимально комфортным и приятным, – гостям предлагается на выбор 321 уютный номер различных категорий, способны одновременно разместить 448 человек. Неоспоримым достоинством 12-ти этажного здания гостиницы является открывающийся уникальный вид на город. Номера оборудованы телефоном, телевидением, сейфом и другим современным сервисным оснащением. К Вашим услугам: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, бизнес центр, банкомат, конференц-залы, во всех номерах и общественных зонах работает бесплатный Wi- Fi Интернет.

Оплата возможна за наличный расчет, по карте VISA/Master Card, безналичный расчет.

Гостиница «Барнаул» является членом Российской Гостиничной Ассоциации.

Расстояние от гостиницы «Барнаул» до железнодорожного вокзала Барнаула составляет 0,6 км, а до аэропорта - 16 км.

Высококвалифицированная команда сотрудников гостиницы готова исполнить любое желание гостя.

## НОМЕРНОЙ ФОНД

### Одноместный номер эконом-класса

От 2450 руб/сутки

#### Номер

Площадь номера – 17,5 м<sup>2</sup>;

Телевизор  
Холодильник;  
Минибар по просьбе гостя;  
Городской телефон;  
Односпальная кровать (90\*2,00м2);  
Тумба прикроватная;  
Письменный стол  
Платяной шкаф;  
Кресло, стул;  
Вентилятор.

#### Ванная комната

Площадь – 2,5 м<sup>2</sup>;

Полный санузел (с эконом душем);  
Тапочки;  
Индивидуальный набор косметики;  
Зеркало;  
Фен;  
Комплект полотенец.

### Двухместный номер эконом-класса с 2 отдельными кроватями

От 1200 руб/сутки

#### Номер

Площадь номера – 17,5 м<sup>2</sup>;

Телевизор  
Холодильник;  
Минибар по просьбе гостя;  
Городской телефон;  
ДВЕ ОДНОСПАЛЬНЫЕ КРОВАТИ  
(90\*2,00М2);  
Тумба прикроватная;  
Журнальный столик;  
Платяной шкаф;  
2 стул-кресла;  
Вентилятор.

#### Ванная комната

Площадь номера – 2,5 м<sup>2</sup>;

Полный санузел (с эконом душем);  
Тапочки;  
Индивидуальный набор косметики;  
Зеркало;  
Фен;  
Комплект полотенец.

### Стандартный одноместный номер

От 3100 руб/сутки

#### Номер

Площадь номера – 17,5 м<sup>2</sup>;

Сейф;  
Телевизор ЖК или LED;

#### Ванная комната

Площадь – 3,0 м<sup>2</sup>;

Полный санузел с душевой кабиной;  
Тапочки;

Холодильник;  
Минибар;  
Кондиционер (в летний период);  
Городской телефон;  
Полуторная кровать (1,20\*2,0м2);  
Тумба прикроватная;  
Журнальный столик  
Письменный стол;  
Платяной шкаф;  
Кресло/стул;  
Вентилятор.

Фен;  
Индивидуальный набор косметики;  
Зеркало;  
Комплект полотенец;  
Халат.

### **Одноместный номер бизнес-класса**

От 3500 руб/сутки

#### **Номер**

Площадь номера – 17,5 м<sup>2</sup>;

Сейф;  
Телевизор ЖК или LED;  
Холодильник;  
Минибар;  
Эл.чайник;  
Кондиционер;  
Городской телефон;  
Полуторная кровать (1,4\*2,0м);  
Тумба прикроватная;  
Журнальный столик;  
Письменный стол;  
Платяной шкаф;  
Стул-кресло.  
Настольная лампа.

#### **Ванная комната**

Площадь – 3,4 м<sup>2</sup>;

Полный санузел с душевой кабиной;  
Тапочки;  
Фен;  
Индивидуальный набор косметики;  
Зеркало;  
Косметическое зеркало;  
Комплект полотенец;  
Халат.

### **Большой двухместный номер с 1 кроватью или 2 отдельными**

От 3900 руб/сутки

#### **Номер**

Площадь номера – 30 м<sup>2</sup>;

Сейф;  
Телевизор ЖК;  
Холодильник;  
Минибар;  
Городской телефон;  
Две односпальные кровати (по 90м2\*2,0м2) или

#### **Ванная комната**

Площадь – 2,5 м<sup>2</sup>;

Полный санузел (эконом. душ);  
Тапочки;  
Фен;  
Индивидуальный набор косметики;  
Зеркало;  
Комплект полотенец;

одна двуспальная кровать (1,60\*2,0м2)\*; Халаты.  
Тумбы прикроватные;  
Журнальный столик  
Платяной шкаф;  
Шкаф для посуды, шкаф-бар, стенка;  
Диван;  
Два кресла\*;  
Два стула;  
Вентилятор.

## **Двухместный номер бизнес-класса с 1 кроватью или 2 отдельными**

От 4100 руб/сутки

### **Номер**

Площадь номера – 25 м<sup>2</sup>;

Сейф;  
1 Телевизор;  
Холодильник;  
Минибар;  
Кондиционер;  
Чайник;  
Городской телефон;  
Гладильная доска с утюгом;  
Две односпальные кровати (90\*2,0) или  
1 двуспальная кровать (1,8\*2,0) ;  
Тумбы прикроватные;  
Письменный стол;  
Настольная лампа  
Платяной шкаф;  
Два стула.

### **Ванная комната**

Площадь – 6,0 м<sup>2</sup> / 8,0 м<sup>2</sup>;

Полный санузел с ванной или  
душ.кабиной\*;  
Тапочки;  
Фен;  
Индивидуальный набор косметики;  
Большое зеркало;  
Косметическое зеркало;  
Телефон;  
Комплект полотенец;  
Халаты.

## **Полулюкс**

От 4300 руб/сутки

### **Номер**

Площадь номера – 35 м<sup>2</sup>;

Сейф  
Телевизор ЖК или LED;  
Кондиционер;  
Холодильник;  
Минибар;  
Эл.чайник  
Музыкальный центр\*;  
Городской телефон;

### **Ванная комната**

Площадь – 5,4 м<sup>2</sup>;

Полный санузел с угловой ванной  
/душевой кабиной\*;  
Тапочки;  
Индивидуальный набор косметики;  
Зеркало;  
Фен;  
Комплект полотенец;

Двуспальная кровать(1,60\*2,00);  
Тумбы прикроватные;  
Журнальный столик;  
Туалетный столик;  
Платяной шкаф;  
Диван;  
Два кресла\*;  
Шкаф для посуды (стенка).  
Халаты.

### Люкс «Премиум»

От 5300 руб/сутки

#### Номер

Площадь номера – 35 м<sup>2</sup>;

Сейф;  
2 Телевизора ЖК или LED\*;  
Кондиционер;  
Холодильник;  
Минибар;  
Эл.чайник;  
Настольная лампа;  
Городской телефон;  
Двуспальная кровать (1,80\*2,00м<sup>2</sup>) с  
возможностью разделения на 2  
(90\*2,00);  
Тумбы прикроватные;  
Письменный стол;  
Журнальный стол;  
Набор посуды;  
Диван;  
Платяной шкаф;  
Гладильная доска с утюгом;  
Два стула-кресла;  
Зеркала (большое\среднее).

#### Ванная комната

Площадь – 5,4 м<sup>2</sup>;

Полный санузел с ванной или  
душ.кабиной\*;  
Тапочки;  
Фен;  
Индивидуальный набор косметики;  
Большое зеркало;  
Косметическое зеркало;  
Телефон;  
Комплект полотенец;  
Халаты.

### Большой люкс

От 5700 руб/сутки

#### Номер

Площадь номера – 75 м<sup>2</sup>;

Сейф;  
Телевизор ЖК (3 шт.);  
Кондиционер;  
Холодильник;  
Минибар;  
Чайник;

#### Ванная комната

Площадь – 17,0 м<sup>2</sup>;

Полный санузел с угловой  
ванной, биде;  
Тапочки;  
Фен;  
Городской телефон;  
Индивидуальный набор

#### Гостевой туалет

Площадь – 3,5 м<sup>2</sup> / 5,0 м<sup>2</sup>;

Полный санузел,  
Биде,унитаз,раковина;  
Зеркало;  
Комплект полотенец

Городской телефон;  
Двухспальная кровать  
(1,60\*2,00)/круглая  
кровать\*;  
Тумбы прикроватные;  
Журнальный столик;  
Платяной шкаф;  
Диван/угловой диван;  
Два кресла;  
Шкаф для посуды;  
Обеденный стол со  
стульями.

косметики;  
Зеркало;  
Комплект полотенец;  
Халаты.

## Апартаменты

От 7100 руб/сутки

### Номер

Площадь номера – 80,4  
м<sup>2</sup>;

Сейф;  
Телевизор LED (2 шт.);  
Кондиционер;  
Гладильная доска с  
утюгом;  
Городской телефон;  
Одна большая кровать  
(1,60\*2,00);  
Зеркала;  
Тумбы прикроватные;  
Письменный стол;  
Платяной шкаф;  
Угловой диван;  
Кресло;  
Настольная лампа;  
Стул;  
Журнальный стол;  
Кухонный уголок;  
Холодильник;  
Минибар;  
Чайник;  
Микроволновая печь;  
Обеденный стол со  
стульями.

### Ванная комната

Площадь – 17,0 м<sup>2</sup>;

Полный сан.узел с ванной  
– джакузи и душевой  
кабиной;  
Тапочки;  
Фен;  
Большое зеркало;  
Биде;  
Телевизор ЖК;  
Городской телефон;  
Комплект полотенец;  
Индивидуальный набор  
косметики;  
Косметическое зеркало;  
Халаты.

### Гостевой туалет

Площадь – 3,0 м<sup>2</sup>;

Раковина;  
Биде;  
Унитаз;  
Зеркало.

## Представительские апартаменты

От 9600 руб/сутки

<b>Номер</b>	<b>Ванная комната</b>	<b>Гостевой туалет</b>
Площадь номера – 80,4 м <sup>2</sup> ;	Площадь номера – 12,0 м <sup>2</sup> ;	Площадь – 3,0 м <sup>2</sup> ;
Сейф;	Полный сан.узел с угловой ванной – джакузи;	Полный сан.узел с душевой кабиной;
Телевизор LED (2 шт.);	Тапочки;	Зеркало;
Кондиционер;	Фен;	Биде;
Гладильная доска с утюгом;	Большое зеркало;	Комплект полотенец;
Городской телефон;	Биде;	Индивидуальный набор косметики.
1 большая кровать King-size (2,00*2,00)	Телевизор ЖК;	
Зеркала	Городской телефон;	
Тумбы прикроватные;	Комплект полотенец;	
Моноблок-компьютер	Индивидуальный набор косметики;	
Письменный стол	Косметическое зеркало;	
Туалетный столик	Халаты.	
Платяной шкаф;		
Диван;		
Кресло		
Настольная лампа		
Кухонный уголок;		
Холодильник;		
Минибар;		
Электрический чайник;		
Микроволновая печь;		
Кофе-машина		
Обеденный стол со стульями		
Набор посуды (сервис+столовые приборы).		

## **Семейный люкс с 2 спальнями**

От 8800 руб/сутки

<b>Номер</b>	<b>Ванная комната</b>	<b>Туалет</b>
Площадь номера – 52,5 м <sup>2</sup> ;	Полный санузел с ванной;	Площадь номера – 3,4 м <sup>2</sup> ;
2 Сейфа;	Тапочки;	Полный санузел с душевой кабиной;
3 Телевизора LED;	Фен;	Тапочки;
2 Кондиционера;	Индивидуальный набор косметики;	Фен;
2 Холодильника – минибара;	Большое зеркало;	Индивидуальный набор косметики;
2 Эл.чайника;	Косметическое зеркало;	Зеркало;
Настольные лампы;	Телефон;	Косметическое зеркало;
Городской телефон;	Комплект полотенец;	Комплект полотенец;
	Халаты.	

Двухспальная кровать  
(1,80\*2,0м);  
Двухспальная кровать  
(1,40\*2,0м);  
Тумбы прикроватные;  
2 Письменных стола;  
Журнальный стол;  
Набор посуды;  
Диван;  
Платяной шкаф;  
Шкаф-купе  
Гладильная доска с  
утюгом;  
Три стула-кресла;  
Зеркала.

Халат.

Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице №550016134 от 07.12.2018.

Правила предоставления услуг в гостинице АО «Гостиница Барнаул» (утверждены генеральным директором гостиницы 09 января 2018 г) устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостинице.

Настоящие правила размещены на сайте гостиницы в разделе «О нас», в подразделе «Документация»

<https://barnaulhotel.ru/about-us/dokumentatsiya/>

## ПРЕЙСКУРАНТ

**Актуальный прайс-лист на услуги проживания** представлен на сайте в разделе «О нас», в подразделе «Документация»

<https://barnaulhotel.ru/wp-content/uploads/2019/10/prajs.pdf>

Время выезда – 12:00 ч.

Время заселения - 14.00 ч.

## 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
Бюзгалтер	200 Р	
Носки - пара	100 Р	50 Р

**Услуга проживания с животными** в гостинице АО «Гостиница Барнаул» не предоставляется.

**ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА**

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

## **РЕСТОРАНЫ**

Ресторан “Барнаул” — это уникальное место, в котором вы сможете погрузиться в атмосферу изысканности и доброжелательности, насладиться многогранной и яркой кухней.

К услугам гостей шеф-повар предлагает как уже любимыи блюда русской, европейской, домашней кухонь, так и авторские блюда.

Ресторан «Барнаул» – идеальное место для самых различных мероприятий: бизнес переговоров, презентаций, корпоративов, банкетов, свадеб, юбилеев и др. мероприятий.

## **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 гостинице – несомненный плюс, для каждого постояльца, который путешествует на собственном авто. Большая удобная парковка прямо у гостиницы - еще один аргумент, чтобы остановиться в гостинице.

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

## **СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **Ранний заезд**

Гостиница «Барнаул» не берет дополнительную плату за ранний заезд! Подробности уточняйте у администратора.

### **Проживание для молодоженов**

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

Предложение включает в себя:

- проживание в номере “Люкс” при проведении свадебного банкета на сумму от 100т.р.;
- украшение постели для молодоженов лепестками роз;
- бутылка шампанского в номер при заезде;
- поздний выезд (16:00);
- скидка 20% при заселении в гостиницу гостей молодоженов;
- скидка 20% на проживание в отеле на годовщину свадьбы.

### **Свадьба в ресторане «Барнаул»**

Ресторан «Барнаул» предлагает молодоженам различные возможности по организации свадьбы и множество преимуществ, которые станут залогом великолепного свадебного торжества. Для Вас элегантные банкетные залы, изысканное меню и безупречное обслуживание. Вы можете отпраздновать свадьбу в ресторане «Барнаул» с удивительной, запоминающейся шоу-программой, и после торжества подняться в свой номер. Мы будем рады обсудить с Вами детали заказа и учтем все Ваши особые пожелания.

### **Суточный тариф**

Если Вы решили остановиться в гостинице на 1 сутки, оплаченным будет считаться проживание с момента заезда до истечения 24 часов. Не зависимо от расчетного часа. Подробности уточняйте у администраторов 201-600 или info@barnaulhotel.ru

### **Отдых с семьей**

Решили отдохнуть семьей? Гостиница «Барнаул» сделает ваш отдых максимально комфортным. Проживание детей до 7 лет без предоставления дополнительной кровати бесплатно!

## **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ**

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невозполнимый ресурс, и именно поэтому гостиница «Барнаул» — оптимальный выбор. Гостиница дает возможность арендовать конференц-залы и провести мероприятие любого формата.

Гостиница «Барнаул» 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 большой конференц-зал и малый конференц-зал.

### **Большой конференц-зал**

Большой зал вместимостью до 60 человек (площадь 85 м<sup>2</sup>) расположен на втором этаже с отдельным входом (рядом с рестораном). В комплектацию входят: флипчарт, стол для преподавателя, экран, мультимедийный проектор, микрофон, бесплатный Wi-Fi доступ.

Арендовать конференц-зал можно на любое время – от 1 часа до целого дня, в зависимости от Ваших требований.

Стоимость аренды – **800** р. /час

### **Малый конференц-зал**

Вместимостью до 30 человек (площадь 27 м<sup>2</sup>) расположен на втором этаже гостиницы. В комплектацию входят: флипчарт, стол для преподавателя, экран, мультимедийный проектор (оплачивается дополнительно)\*, бесплатный Wi-Fi доступ.

Арендовать конференц-зал можно на любое время – от 1 часа до целого дня, в зависимости от Ваших требований.

Стоимость аренды – **300** р. /час

### **Кофе-брейки**

Для Вашего мероприятия ресторан «Барнаул» поможет организовать кофе-брейки, обеды, фуршеты.

Телефон Бизнес-центра +7 (385 2) 201-600

## **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 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 14:00 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, 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**

**Гостиница «Барнаул»** – представляет собой современный 3-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

- Информировать 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