

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ
Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



**ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ
КОМПЛЕКСА ОТДЫХА «БЛАГОДАТЬ»**

ГОРНОЛЫЖНЫЙ КОМПЛЕКС
Благодать



ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	4
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	4
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	5
НОМЕРНОЙ ФОНД	13
УСЛУГИ	22
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	23
ПРЕЙСКУРАНТ	24
РЕСТОРАН	26
УСЛУГИ ОЗДОРОВЛЕНИЯ	27
ГОРНОЛЫЖНЫЙ КОМПЛЕКС	28
ЭКСКУРСИИ	29
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	32
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	34
ДРЕСС-КОД	34
БЕЗОПАСНОСТЬ	34
БРОНИРОВАНИЕ	35
ЗАСЕЛЕНИЕ	35
ВЫПИСКА	36
ОПЛАТА	36
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	36
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	36
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	37
ПОЖАР	37
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	37
НАПАДЕНИЕ	38
УГРОЗА ВЗРЫВА	38
ОГРАБЛЕНИЕ	38
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	39
ФОРМА ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	40
ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	41

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ создан для использования в ходе регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (Worldskills Russia) 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.

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. Белокуриха

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 659900, Алтайский край,

г. Белокуриха, ул. Славского, 77

8-800-700-99-89

WhatsApp; Viber +7962-822-7211

<http://blagodat22.ru/>

РАССТОЯНИЯ ОТ ОТЕЛЯ:

До центра города: 3 км

До автовокзала г. Белокуриха: 3 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- Проезд от автовокзала до комплекса отдыха:**
на автобусе №1,2,3,5,6 до остановки «Санаторий катунь».
- Другие способы проезда до отеля:** такси.

ПАРКОВКА

На территории ГЛК «Благодать» работают две бесплатные охраняемые круглосуточные парковки: для гостей отеля и ресторана Благодать – парковка возле отеля «Благодать», а для гостей горнолыжного комплекса и канатно-кресельной дороги – в районе нижней станции канатной дороги.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

ГОРНОЛЫЖНЫЙ КОМПЛЕКС «БЛАГОДАТЬ»

В предгорьях Алтая, в долине реки Белокуриха, расположен горнолыжный комплекс «Благодать». Название говорит само за себя — чистый горный воздух Алтая, целительная сила природы и великолепные пейзажи.

ГЛК «Благодать» расположен в рекреационно-курортной зоне «Белокуриха».

Самым холодным месяцем считается январь, когда дневная температура опускается до -17-20 градусов. Вместе с тем, зима мягкая, с большим количеством солнечных дней, из-за этого место, в котором расположен комплекс «Благодать», отчасти напоминает швейцарские курорты. Снежный покров зимой составляет минимум 45–50 сантиметров, а среднее значение — 1 метр. Если зима выдается малоснежной или снежный покров меньше среднего значения, на помощь приходят современные системы оснежения. Трассы обрабатываются ратраками, что позволяет всегда содержать их в отличном состоянии. На базе комплекса регулярно проводятся соревнования — как местного, так и общероссийского масштаба.

Склоны комплекса «Благодать» как нельзя лучше подходят новичкам и райдерам с небольшим опытом катания. Трассы курорта имеют «синие» и «красные» категории, здесь нет особо сложных и опасных спусков.

Трассы курорта расположены на 5 склонах:

- «Благодать»,
- «Алтай-West»,
- «Северный»,
- «Катунь»,
- «Церковка».

Самая протяженная трасса равна 1350 метрам — трасса «Благодать» (на консервации).

По категориям трассы распределились следующим образом:

- 1 «зеленая» трасса,
- 1 «красная» трасса,
- 2 «синих» трассы.

Перепад высоты на трассах — от 140 до 350 метров.

Схема горнолыжных трасс ГЛК «Благодать» в г. Белокуриха:



К трассам ведут **5 бугельных подъемников**, кроме этого работает **канатно-кресельная дорога**.

На территории комплекса находятся **отель и ресторан «Благодать», кафе, пункты проката снаряжения, школа горнолыжного спорта**.

Пункты питания расположены у каждой из трасс (у подъемников). В кафе можно не только выпить кофе и перекусить, но и заказать полноценный обед (нужно учитывать, что комплексные обеды подаются только в строго определенное время).

В отеле «Благодать» расположен ресторан с одноименным названием, здесь меню отличается большим разнообразием. Завтраки, обеды и ужины построены с учетом принципа спортивного питания и полностью восполняют энергетические потребности организма после активного времяпровождения на свежем воздухе. Для детей порции блюд могут быть уменьшены.

Стоимость обедов — 400–450 рублей.

Кроме катания, также доступен ряд развлечений. В оздоровительном зале отеля «Благодать» находится массажный кабинет, сауна, кедровая фитобочка.

В Белокурихе можно также провести свободное время при помощи экскурсий, например, посетить канатно-кресельную дорогу на г. Церковка с ее уникальным наскальным парком, или приобрести обзорную экскурсию по г. Белокуриха с посещением основных достопримечательностей. В самом г. Белокуриха имеются водолечебница, боулинг, ночной клуб.

Стоимость ски-пасса ГЛК «Благодать» намного ниже, чем на некоторых российских курортах, что и делает комплекс весьма привлекательным местом для проведения активного отдыха в глазах туристов.

Стоимость ски-пассов:

Разовый подъем — 60 руб.

На час — от 200 руб.

Абонемент на день — 500–1200 руб.

Почувствовать себя увереннее на горных склонах и научиться азам катания на горных лыжах и сноуборде помогут **квалифицированные инструкторы**, имеющие соответствующие сертификаты. Инструкторы не только научат правильно кататься, но и помогут каждому индивидуально подобрать оборудование для катания.

Стоимость обучения:

Индивидуальное занятие — 1200–1500 руб/час.

Занятие для 2-х человек — 1000–1200 руб/час.

Группа от 3 человек и больше — 900–1000 руб/час.

Пункты проката готовы предоставить гостям комплекса все необходимое для отдыха:

Костюм — от 300 руб/час.

Горные лыжи (комплект) — от 250 руб/час.

Сноуборд (комплект) — от 300 руб/час.

Отель «Благодать» расположен в тихом месте в конце курортной зоны. Проживающие в отеле имеют преимущество перед другими гостями — им предоставляется ряд скидок на пользование теми или иными услугами курорта (**скидки на ски-пассы, сертификаты на посещение канатно-кресельной дороги, места на парковке и пр.**)

Номерной фонд отеля представлен **28 номерами различных категорий:** от одноместных и двухместных до номеров люкс и апартаменты. **Стоимость проживания — от 2000 рублей в сутки.**

Город-курорт федерального значения Белокуриха, частью которого является горнолыжный комплекс «Благодать», славится своим уникальным целебным воздухом и радоновыми источниками.

Медицинские работники оздоровительного центра подберут максимально полезные для каждого процедуры.

Стоимость процедур:

Общий массаж — 1500 руб/час.

Антицеллюлитный массаж — 1500 руб/час.

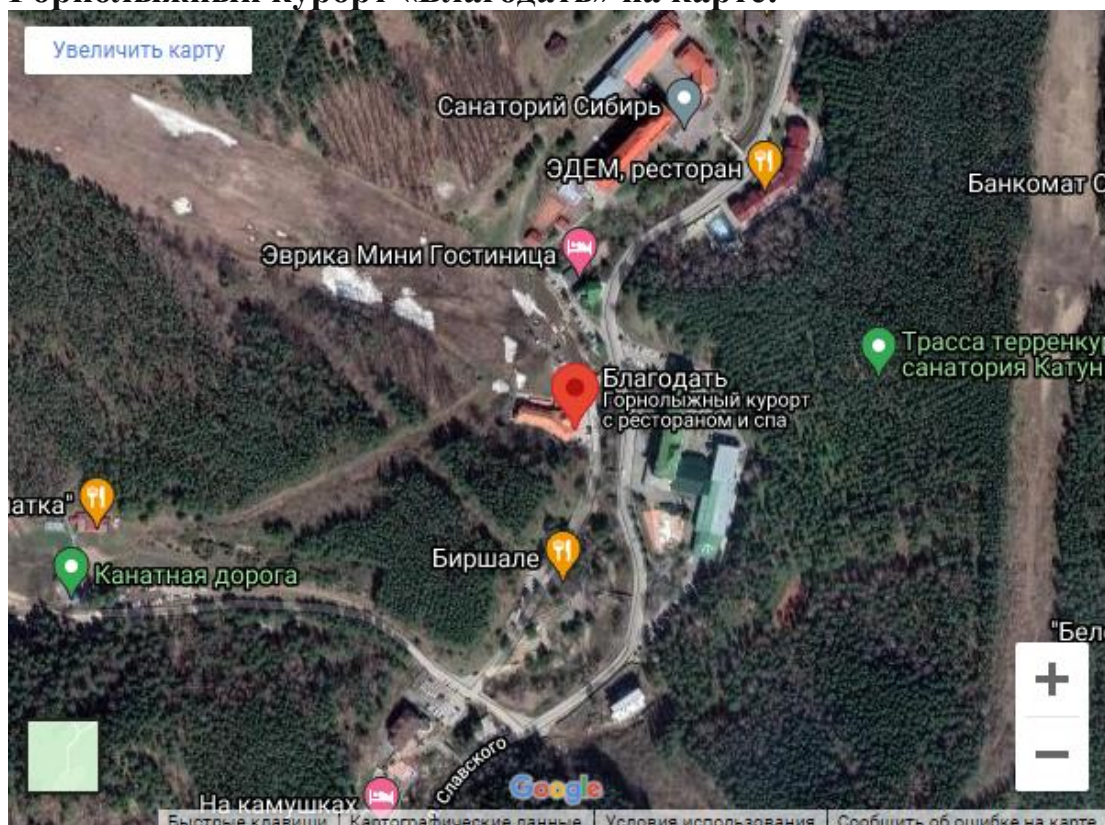
Медовый массаж — 1500 руб/час.

Отдельные виды массажа (шейно-воротниковой зоны, спины) — от 250 руб/за 10–20 минут.

Сауна — 1000 руб/час.

Кедровая бочка — от 300 руб/15 минут.

Адрес спорткомплекса: курортная зона Белокурихи, ул. Славского, 77.
Горнолыжный курорт «Благодать» на карте:



Телефон: (385–77) 3-77-55, (385–77) 3-82-44.

Всю интересующую информацию можно найти на **официальном сайте горнолыжного комплекса «Благодать» в Белокурихе:** <http://blagodat22.ru/>. Здесь представлена общая информация о комплексе, актуальные цены, описание номеров отеля, дополнительные услуги комплекса.

Добраться до ГЛК «Благодать» проще всего из Барнаула и Бийска — это ближайшие к спортивному центру населенные пункты.

Транспортное сообщение из Барнаула до Белокурихи: рейсовые автобусы (около 4-5 часов в пути), маршрутки или такси.

Бийск находится к Белокурихе гораздо ближе, от автовокзала ежедневно курсирует автобус прямо до Белокурихи (около 1 часа в дороге).

Налажено автобусное сообщение и с городами **Новосибирск, Кемерово, Красноярск, Томск, Новокузнецк.**

Горнолыжный курорт «Благодать» удачно сочетает в себе доступность цен и качество услуг, удовольствие от катания и оздоровительный эффект. Также комплекс является место проведения различного уровня соревнований — от регионального до международного.

НОМЕРНОЙ ФОНД

ДВУХМЕСТНЫЙ БЮДЖЕТ (МАНСАРДА)

Площадь: 13,2 кв.м

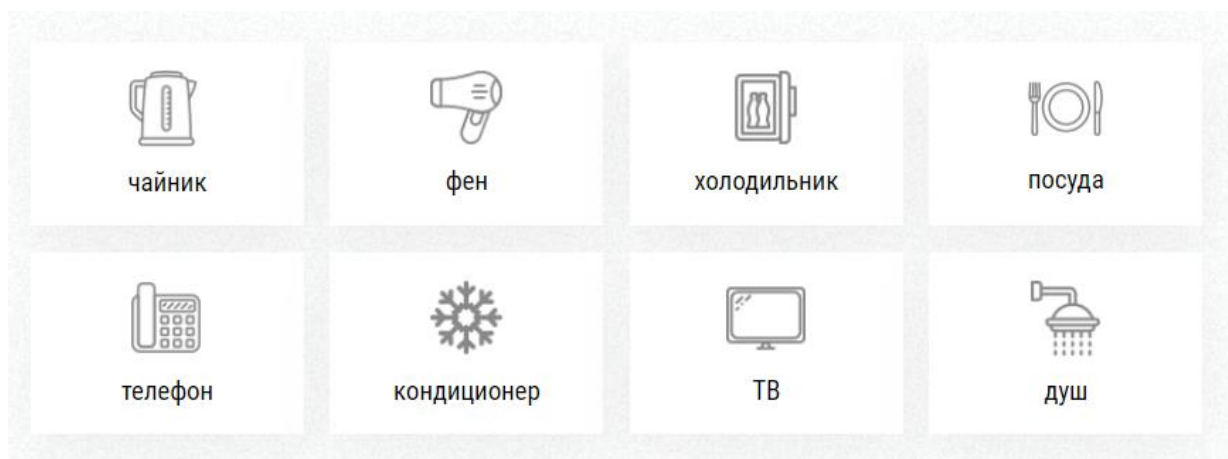
Вместимость до 2 мест

Расположение: 4 этаж (мансарда).

В номере: двуспальная кровать, тумбочка, полка-зеркало, пуфик, ТВ, чайник, набор посуды, холодильник, фен, телефон (внутренняя связь), кондиционер.

Туалетная комната: WC, раковина, душ.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ДВУХМЕСТНЫЙ НОМЕР СТАНДАРТ

Площадь: 14,7 кв.м. — 18,1 кв.м.

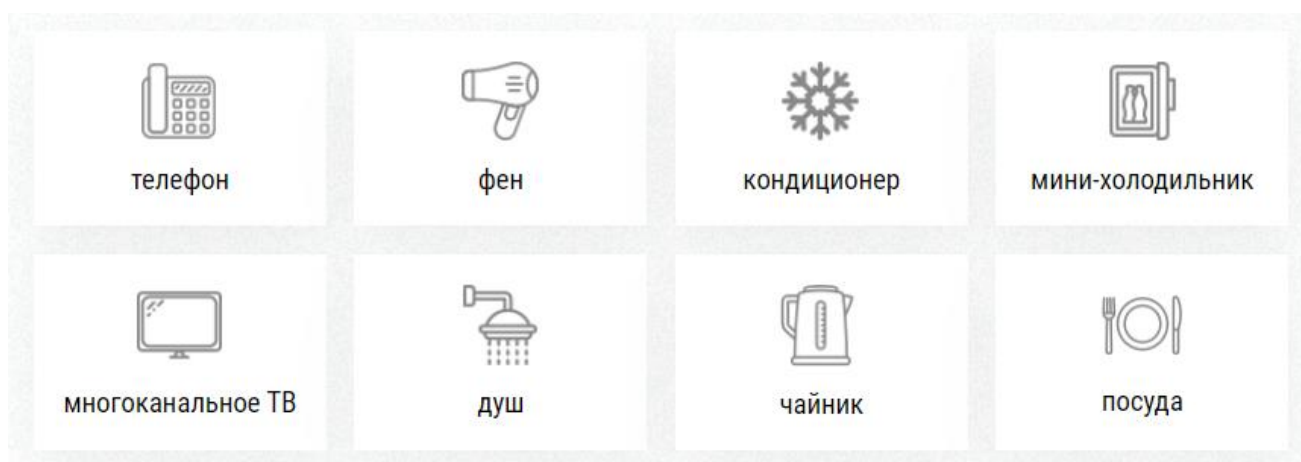
Вместимость до 2 мест

Расположение: 1,2,3 этаж.

В номере: двуспальная кровать, полка-зеркало, вешалка, шкаф, ТВ, чайник, набор посуды, холодильник, кондиционер, фен, телефон (внутренняя связь), балкон (только на втором этаже), вода бутилированная (по заезду).

Туалетная комната: WC, раковина, душ (поддон или душевая кабина).

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ОДНОМЕСТНЫЙ НОМЕР 1 КАТЕГОРИИ

Площадь: от 14,1 кв.м.

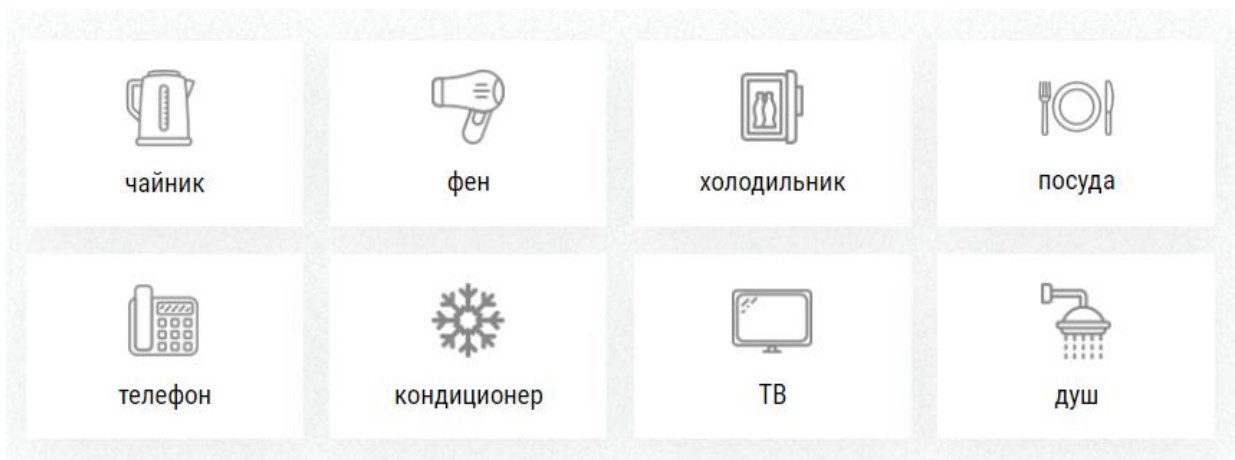
Вместимость: 1 осн. место +1 доп. место (на 1,5 спальной кровати)

Расположение: 1 этаж

В номере: одна 1,5 спальная кровать, тумбочка, полка-зеркало, шкаф, ТВ, чайник, набор посуды, холодильник, фен, телефон (внутренняя связь), вода бутилированная (по заезду), кондиционер.

Туалетная комната: WC, раковина, душ (поддон).

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ДВУХМЕСТНЫЙ НОМЕР УЛУЧШЕННЫЙ С БАЛКОНОМ

Площадь: 19,8 кв.м.

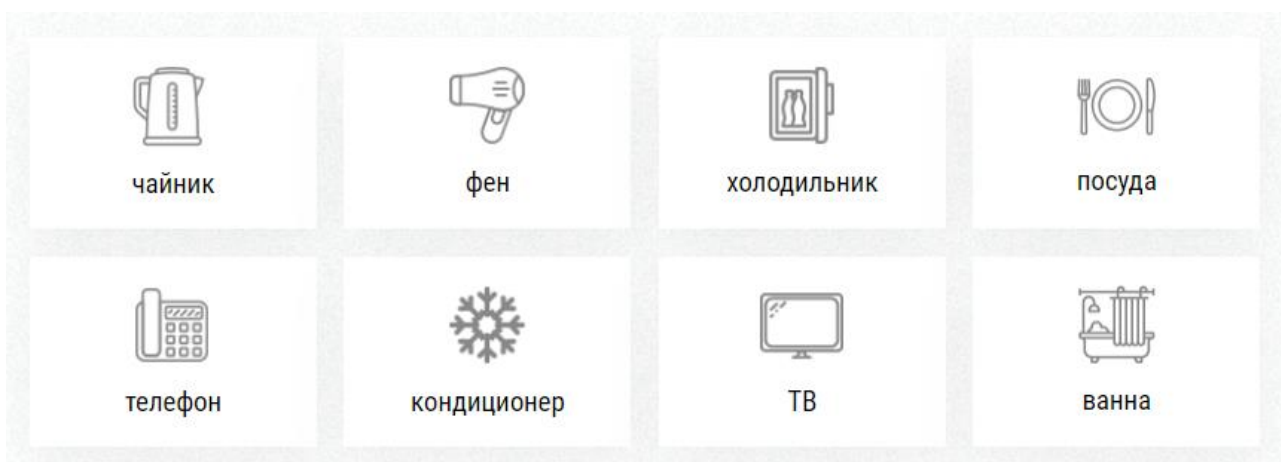
Вместимость: 2 осн. места +1 доп. место (раскладушка).

Расположение: 2 этаж.

В номере: одна двуспальная кровать или 2 односпальных кровати, тумбочка, полка-зеркало, встроенный шкаф-купе, пуфик, ТВ, чайник, набор посуды, фен, телефон (внутренняя связь), балкон, кондиционер.

Туалетная комната: WC, раковина, ванна.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ДЖУНИОР СЮИТ С РАЗДЕЛЬНЫМИ КРОВАТЯМИ

Площадь: 25 кв.м

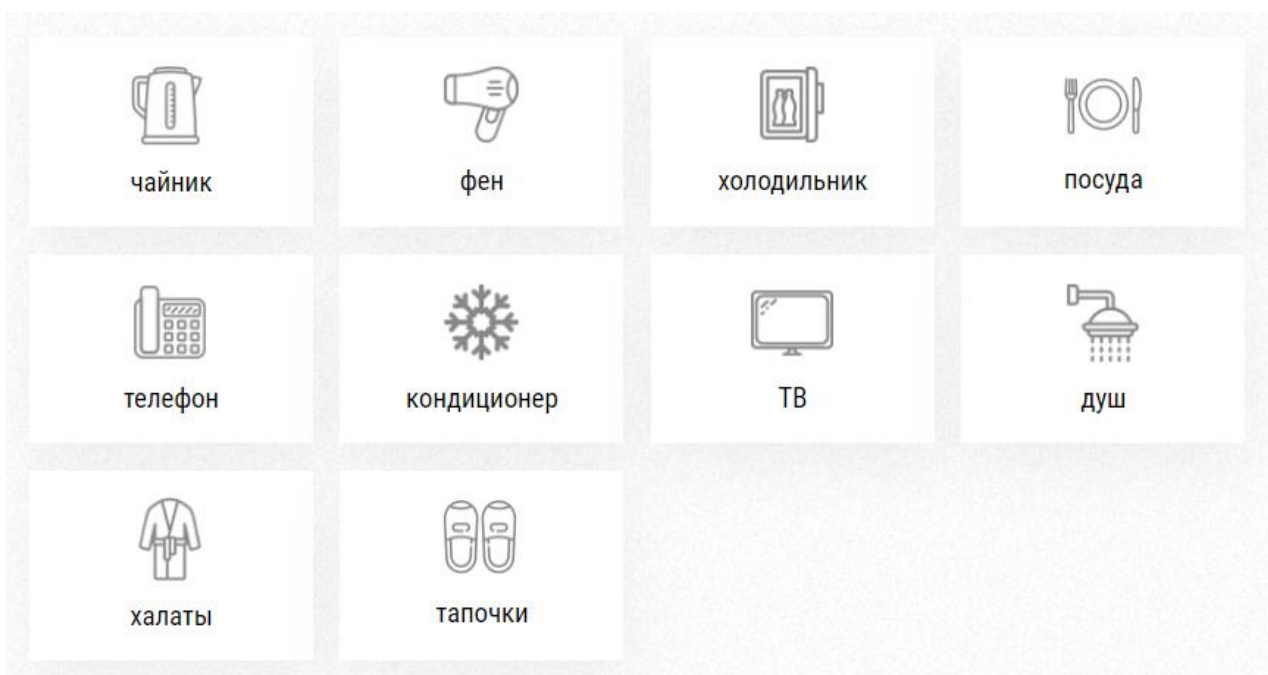
Вместимость: 2 осн. места + 2 доп. места (диван)

Расположение: 1 этаж.

В номере: две 1,5 спальные кровати, тумбочки, шкаф-купе, ТВ, чайник, набор посуды, фен, телефон (внутренняя связь), собственная сауна, холодильник, кондиционер.

Туалетная комната: WC, раковина, душевая кабина, джакузи, сауна.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ЛЮКС БЕЗ БАЛКОНА

Площадь: 44,6 кв.м

Вместимость: 2 осн. места + 2 доп. места

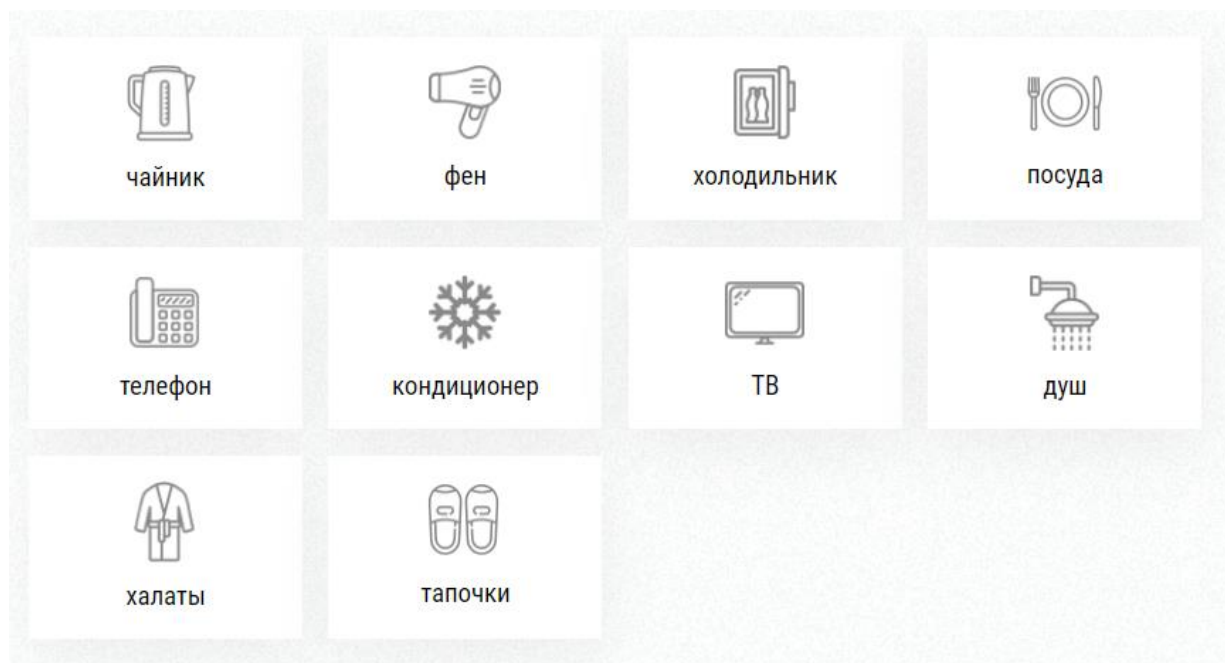
Расположение: 4 этаж

В спальне: одна 2спальная кровать, тумбочки, шкаф-купе, полка, зеркало, пуфик.

В гостиной: кресло, ТВ, шкаф-купе, чайник, набор посуды, фен, телефон (внутренняя связь), кондиционер.

Туалетная комната: WC, раковина, душ.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ЛЮКС С БАЛКОНОМ

Площадь: 41,3 кв.м

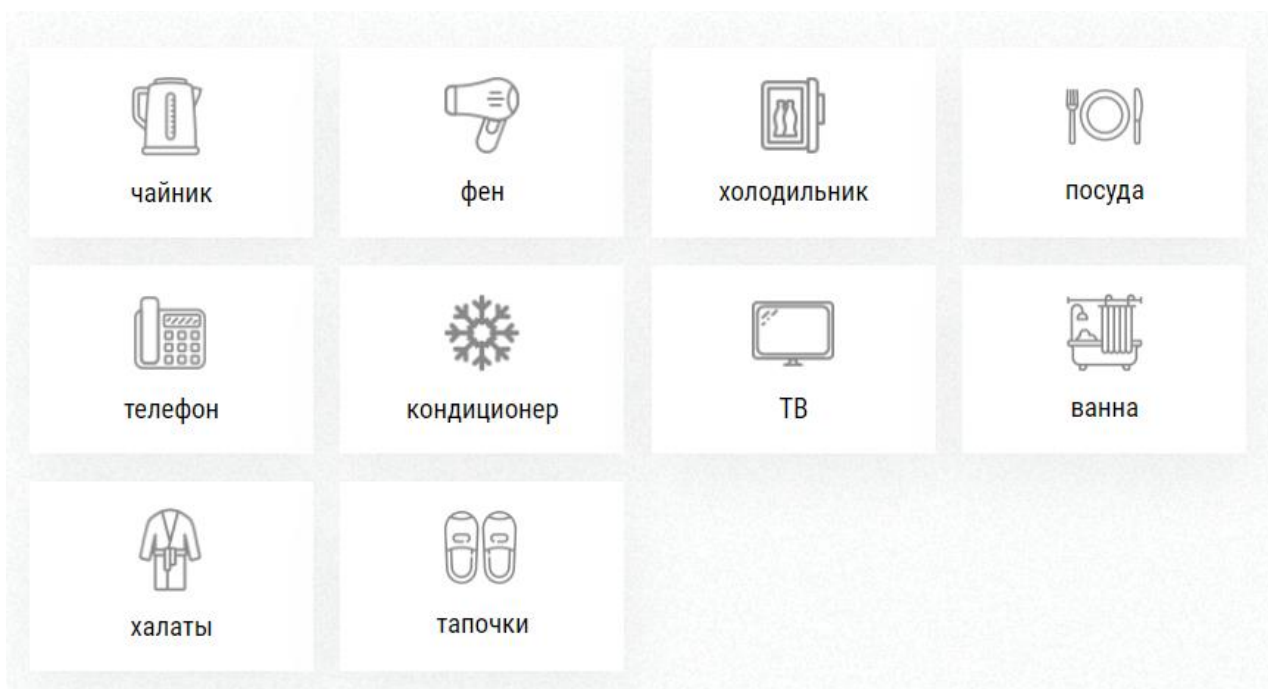
Вместимость: 2 осн. места + 2 доп. места (диван)

Расположение: 3 этаж.

В спальне: одна 2спальная кровать, тумбочки, шкаф-купе, полка, зеркало, пуфик, гостиная, раскладной диван, кресло, ТВ, телефон (внутренняя связь), шкаф-купе, чайник, набор посуды, фен, балкон, кондиционер.

Туалетная комната: WC, раковина, ванна.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



ЛЮКС ТРЕХКОМНАТНЫЙ

Площадь: 53,3 кв.м

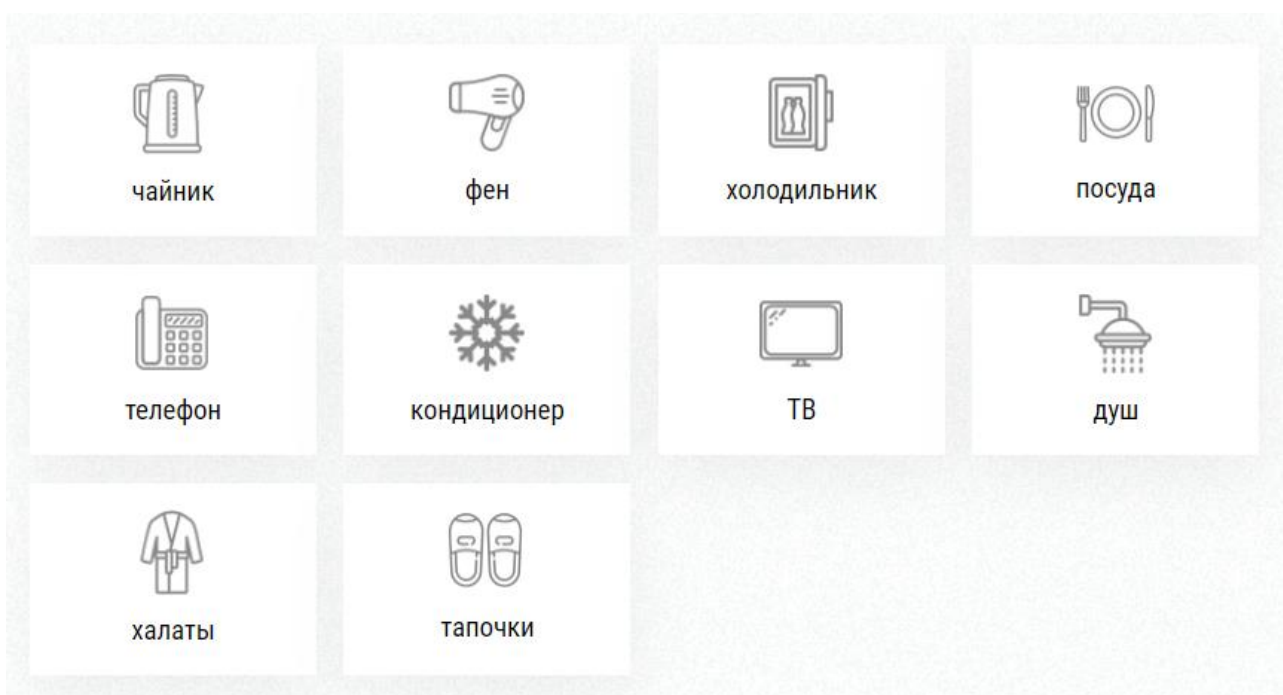
Вместимость: 4 осн. места + 2 доп. места (диван)

Расположение: 3 этаж.

В спальне: одна 2-спальная кровать, тумбочки, во второй спальне: две 1,5-спальных кровати, в гостиной: раскладной диван, кресла, шкаф-купе, ТВ, телефон, чайник, набор посуды, фен, кондиционер.

2 туалетные комнаты. В одном: WC, раковина, душ (поддон). Во втором: WC, раковина.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



МАНСАРДА КОМФОРТ ЧЕТЫРЕХМЕСТНЫЙ

Площадь: 28 кв.м

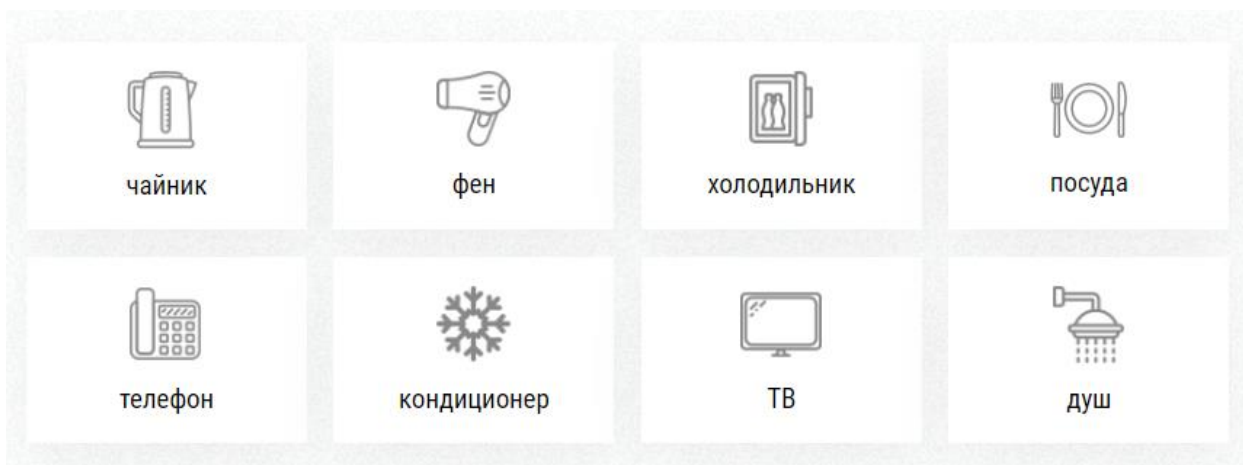
Вместимость: 4 осн. места + 2 доп. места (диван)

Расположение: 4 этаж.

В номере: две двухъярусные кровати, тумбочка, раскладной диван, ТВ, телефон, чайник, холодильник, набор посуды, фен, кондиционер.

2 туалетные комнаты. WC, раковина, душ.

ОСНАЩЕНИЕ НОМЕРА:



УСЛУГИ

Безупречный сервис отеля предлагает следующие услуги:

ПАРКОВКА. На территории ГЛК Благодать работают две бесплатные охраняемые круглосуточные парковки: для гостей отеля и ресторана Благодать – парковка возле отеля Благодать, а для гостей горнолыжного комплекса и канатно-кресельной дороги – в районе нижней станции канатной дороги.

СЛУЖБА ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ. Предоставлена возможность круглосуточного бронирования номеров и заселения.

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

ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗВЛЕЧЕНИЙ. Администраторы отеля «Благодать» предложат вам индивидуальную экскурсионную программу по самым интересным местам Белокурихи и Алтая.

РЕСТОРАН. Ресторан Благодать находится на втором этаже отеля Благодать. Завтраки проходят с 08-00 до 11-00 в будние дни и с 08-00 до 12-00 в праздничные дни.

ГОРНОЛЫЖНЫЙ КОМПЛЕКС. Горнолыжный комплекс «Благодать» внесен во Всероссийский реестр объектов спорта.

САУНА. В отеле Благодать работает сауна, вместимостью до 4-х человек.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 1 – 4 этажах*

1° Floor		2° Floor		3° Floor		4° Floor	
101	DBL	201	DBL	301	DBL	401	DBL
102	SNGL	202	SUPERIOR ROOM	302	SUITE	402	SUITE
103	JUNIOR SUITE	203	DBL	303	SUITE	403	QDPL
104	SNGL	204	DBL	304	SUITE	404	DBL
105	SNGL	205	SUPERIOR ROOM	305	SUITE	405	QDPL
106	DBL	206	SUITE	306	DBL	406	SUITE
107	DBL	207	SUITE	307	DBL	407	DBL

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников в регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (Worldskills Russia).

Правила проживания в комплексе отдыха «Благодать» устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Отель» <http://blagodat22.ru/hotel/reg/>

ПРЕЙСКУРАНТ

Номера	Кол-во осн. мест	Цена номера за сутки, руб.	Кол-во доп. мест	Цена доп. места за сутки, руб.
Двухместный стандарт (DBL)	2	4500Р	0	—Р
Двухместный бюджет (мансарда) (DBL)	2	3500Р	0	—Р
Одноместный номер (SINGL)	1	3500Р	1	500Р
Двухместный номер улучшенный с балконом (SUPERIOR ROOM)	2	5200Р	1	500Р
Люкс без балкона (SUITE)	2	6200Р	2	1000Р
Джуниор 스위트 (JUNIOR SUITE)	2	6500Р	2	1000Р
Люкс с балконом (SUITE)	2	7000Р	2	1000Р
Люкс трехкомнатный (апартамент) (SUITE)	4	8600Р	2	1000Р
Мансарда комфорт четырёхместный (QDPL)	4	5500Р	3	500Р

Стоимость указана в период с 01.06.2021г. по 29.12.2021г. *В стоимость проживания входит завтрак на основные места.

Скидки для детей

Проживание детей до 5 лет без предоставления дополнительного места — бесплатно. Дети до 12 лет – ½ стоимости доп. места. Завтраки на детей от 0 до 12 лет оплачиваются отдельно – 250 руб.

Список лиц, имеющих льготы на предоставления гостиничных услуг:

дети до 12 лет 50% от стоимости дополнительного места

дети до 5 лет бесплатно без предоставления места

Максимальное количество дополнительных кроватей и детских кроваток зависит от выбранного номера.

Все детские кроватки и дополнительные кровати предоставляются при наличии возможности.

Размещение **домашних животных** в комплексе отдыха «Благодать» разрешено. Правила размещения с животными размещены на сайте отеля в разделе «Отель»

<http://blagodat22.ru/hotel/проживание-с-домашними-животными/>

Политика заезда и выезда:

Время заезда в отель «Благодать» – 14.00

Время выезда – 12.00 (время местное)

РЕСТОРАН

Ресторан Благодать находится на втором этаже отеля Благодать. Завтраки проходят с 08-00 до 11-00 в будние дни и с 08-00 до 12-00 в праздничные дни.

В ресторане проходят вечера с живой музыкой (суббота и праздничные дни).

Мы всегда рады маленьким гостям. Специально для них мы рады предложить **детское меню**.

Поскольку наш отель популярен у любителей активных видов спорта мы разработали специальное предложение по акции Бонус туриста (билет на канатную дорогу + обед) – 750 руб.

Винная карта ресторана «Благодать» включает в себя более 50 наименований различных вин и напитков.

Классическая обстановка в европейском стиле, живая музыка и отличный сервис ресторана «Благодать» идеально подходят для того, чтобы отпраздновать важное событие. Мы сделаем незабываемым для вас как камерный романтический ужин, так и торжественный банкет. Наши гости по достоинству смогут оценить сочетание большого выбора блюд, высокого качества их исполнения, а также индивидуальный подход к каждому из наших посетителей.

Летняя веранда отеля «Благодать»

В летний период на территории отеля «Благодать» функционирует летняя веранда. В выходные дни (пятница, суббота, воскресенье) с 10-00 до 12-00 подаем гриль-завтрак.

Кафе «Церковка». Расположено на самой вершине горы «Церковка», куда ведет канатно-кресельная дорога протяженностью более 2 км. После активной прогулки так приятно провести время и подкрепиться на свежем воздухе. Удобно разместившись на открытой террасе кафе с маленькими столиками, вы можете оценить потрясающий вид на окрестности с высоты птичьего полета. В этом магическом месте время действительно остановилось, и благодаря этому вы можете почувствовать на себе важность каждого момента.

Кафе «Канатка» расположено у подножья гора Церковка, на территории уникальной площадки всем известной канатно-кресельной дороги, с видом на

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
алтайские горы. Разнообразие меню придется по вкусу любому гурману и оставит только положительные впечатления от отдыха.

Кафе «Чадыр». Это столь необычное и неординарное место находится у подножья горы Церковка. Интерьер кафе выполнен в этническом стиле и по максимуму отображает традиции гостеприимства древних потомков Горного Алтая.

УСЛУГИ ОЗДОРОВЛЕНИЯ

В отеле Благодать работает сауна, вместимостью **до 4-х человек.**

По вашему желанию мы подберем вам индивидуальную программу оздоровления с включением дополнительных лечебных процедур в лучших санаториях и лечебницах Белокурихи. Рекомендуем перед оздоровительными процедурами проконсультироваться у врача.

Эффект классической финской сауны базируется на контрастном воздействии сухого жара (90-100°C) и холодной воды. В сауне активизируется работа потовых желез, организм избавляется от токсинов и шлаков. Улучшается работа почек, водно-солевой обмен, кожа становится упругой и шелковистой. Процедура в сауне стимулирует обмен веществ, «тренирует» сердечно-сосудистую систему (при отсутствии противопоказаний), помогает при хронических насморках, бронхитах, катарах носа и горла.

Финская сауна – отличное оздоровительное и профилактическое средство для усиления защитных сил организма и восстановления работоспособности после значительных физических и психических напряжений. Банные процедуры расслабляют мышцы и уменьшают содержание в них молочной кислоты, которая образуется во время физических нагрузок и вызывает боль. Поэтому попариться после катания с гор или активной прогулки очень полезно!

Вид услуги	Продолжительность, мин	Стоимость, руб.
Сауна (макс. 4 чел.)	60	700

ГОРНОЛЫЖНЫЙ КОМПЛЕКС

Горнолыжный комплекс «Благодать» [внесен во Всероссийский реестр объектов спорта.](#)

Комплекс является одним из популярных мест для активного зимнего отдыха.

За отличным состоянием трасс следит штат квалифицированных специалистов, которые используют целый парк различной специализированной техники. Экологически чистая и безопасная система искусственного снегообразования позволяет значительно продлить горнолыжный сезон в Белокурихе, поэтому катание на трассах горнолыжного комплекса «Благодать» комфортно и безопасно.

На горнолыжном комплексе «Благодать» действует школа горнолыжного спорта, инструкторами которой являются специалисты высокого уровня. Они помогут вам подружиться с горными лыжами или сноубордом и чувствовать себя уверенно на трассе.

В пункте проката для вас подберут современное горнолыжное оборудование ведущих мировых производителей.

Трассы Белокурихи – идеальное место как для тех, кто только планирует познакомиться с горными лыжами или сноубордом, так и для опытных спортсменов, стремящихся усовершенствовать свои навыки.

Обращаем Ваше внимание, режим работы подъемников может быть изменен в зависимости от погодных условий и низких температур.

Бугельный подъемник «Катунь 1», «Катунь 2».

Режим работы:

понедельник-четверг: с 10.00 до 18.00, вечернее катание до 19.00

пятница-воскресенье: с 09.00 до 18.00., вечернее катание до 20.00

Категория трассы: синяя

Основные характеристики:

Протяжённость подъёмника – 950м.

Протяжённость склона – 850м.

Перепад высот – 240 м.

Склон оборудован дополнительным освещением и системой искусственного снегообразования.

Кафе расположены в верхней и нижней части склона.
Имеется учебная (детская) горка.

На территории работает пункт проката.

В отеле «Благодать» находится камера хранения лыжного снаряжения с сушилкой.

Кресельный подъемник «Церковка»

Протяжённость кресельного подъёмника – 2050м.

Протяжённость склона – 2600м.

Перепад высот – 550м.

ЭКСКУРСИИ

Администраторы отеля «Благодать» предложат вам индивидуальную экскурсионную программу по самым интересным местам Белокурихи и Алтая.

Стоимость, наличие мест и даты проведения экскурсий уточняйте по тел.: 8-800-700-99-89

«Легенды горы Церковка. Путешествие по канатно-кресельной дороге»

Захватывающий подъем по канатной дороге на гору Церковка, откуда открывается живописная панорама курорта и предгорий Алтая. Пешеходная прогулка к причудливым скалам Церковка, Два брата, Четыре сестры. Интересные факты из истории курорта, мир алтайских сказок и легенд. Посещение Храма Пантелеймона Целителя и Глазного источника.



«Конный двор»

Поездка на племенную конеферму санатория «Алтай-West» познакомит с лошадьми пород ахалтекинец, английская скаковая, орловская. Никого не оставят равнодушными маленькие, но гордые пони, охотно принимающие угощение гостей. Увлекательный рассказ о жизни лошадей, катание верхом и в повозке, фото на память. И в заключение экскурсии вам предложат алтайский чай с душистым медком.



«Цветущая долина»

Научно-производственное объединение «Биолит» приглашает посетить Цветущую долину. В программе: экскурсия по дендрарию, знакомство с искусством ландшафтного дизайна, отдых у пруда, дегустация оздоровительных продуктов. Желающие смогут приобрести садовые и декоративные растения, лекарственные сборы, бальзамы, сиропы.



«Наши земляки»

Путешествие по памятным местам знаменитых земляков: В.М.Шукшина, М.С.Евдокимова. в Сростках: посещение дома матери и музея, посвященного жизни и творчеству писателя, актера, режиссера В.Шукшина; восхождение к памятнику на горе Пикет. В селе Верх – Обское: выход на реку Катунь к дому М.С.Евдокимова, посещение кладбища и часовни.



«Чемал»

Удивительный уголок Горного Алтая с мягким климатом и целебным воздухом. Подвесной канатный мост переведет на скалистый остров, где расположен Храм Иоанна Богослова. Святые места: монашеский скит, чудотворная икона. Прогулка по «козьей тропке» к Чемальской ГЭС, постройке 30-х годов, а также много красивых природных достопримечательностей. На обратной дороге посещение канатно-кресельной дороги в с. Манжерок (доп. плата 350 руб.).



«Горный Алтай»

Вас ожидает посещение загадочных лабиринтов Тавдинских пещер, источника молодости Аржан – Суу, увлекательная прогулка к Камышлинскому водопаду. Удивительная панорама гор и самой крупной реки Алтая – красавицы Катунь на долго останутся в памяти.



«Чемал + Тавдинские пещеры и Камышлинский водопад» (на микроавтобусе)

Любителям активного отдыха мы предлагаем совместить две экскурсии в одной. Познакомиться с достопримечательностями Чемала, посетить водопад и пещеры.



«Легенды Чуйского тракта»

Путешествие через знаменитые перевалы Чуйского тракта Семинский и Чике – Таман. По дороге, ведущей в Монголию, знакомство с археологическими памятниками: каменные бабы, скифские курганы, древнее святилище – петроглифы Калбак – Таш.



«Телецкое озеро» – одна из главных достопримечательностей и загадок Горного Алтая. Путешествие до озера занимает около 6 часов с остановками для отдыха в красивых местах: на реке Бии, на святом источнике. В программу экскурсии включена прогулка на катере или моторной лодке по озеру до водопада Корбу (12,5 м. падающей воды). Это территория Алтайского государственного заповедника.



«Сплав (рафтинг) по реке Катунь»

Активный отдых на воде – лучшее средство от стрессов и усталости. В программе: прохождение порогов реки Катунь на больших надувных лодках (рафтах) в сопровождении инструктора, прогулка на Камышлинский водопад, русская банька и горячий ужин на туристической базе. За время сплава вы получите такой заряд адреналина, которого хватит на весь год!

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

ПОДАРОК в честь события

Отмечаете важное для вас событие? Мы рады будем видеть Вас!

Скидка 10% в честь дня рождения, а также 3 дня до и 3 дня после дня рождения.* Действует при предъявлении паспорта.

Скидка 10% для молодоженов, а также приятное поздравление от отеля Благодать.* Действует при предъявлении свидетельства о регистрации брака.

ПОДАРОК гостям отеля

При проживании в отеле Благодать от двух суток – предоставляем в подарок билет на канатную дорогу на г. Церковка. Билет предоставляется в соответствии с количеством основных мест в номере.

Для того, чтобы получить ваш билет – обратитесь к администратору стойки регистрации гостей.

КАРТЫ ПОЧЕТНОГО ГОСТЯ

Виды карт. Действуют три уровня карт почетного гостя.

Карта «VIP» выдается после накопления гостем услуг на сумму в 30 000 руб., «Gold» – 50 000 руб., «Platinum» – 70 000 руб.

Существующая система скидок:

Уровень карты	VIP	Gold	Platinum
Сумма накоплений	30 000 руб.	50 000 руб.	70 000 руб.
Скидка на проживание в отеле	5%	7%	10%
Скидка на услуги оздоровительного зала	5%	7%	10%
Поездка по канатно-кресельной дороге (предоставляется на основные места)	1	1	1

Билет на канатно-кресельную дорогу. Для получения билета на канатно-кресельную дорогу клиент обращается к администратору отеля. После предъявления карты, гость получает сертификат (приглашение) на оказание услуг канатно-кресельной дороги, который подлежит обмену на карту доступа в кассе канатно-кресельной дороги.

Регистрация накопленных сумм. Администраторы отеля фиксируют дату и сумму сделанных клиентом накоплений по карте почетного гостя в журнале регистрации накоплений, при каждом заезде гостя.

АКЦИЯ “БОНУС ДЛЯ ТУРИСТА” – 750 РУБЛЕЙ!

Совместить приятное с полезным? Легко! Специально для Вас действует акция «Бонус для Туриста» – 750 рублей!*. В стоимость входит – обед + канатная дорога

*Акция не действует на период праздничных дней.

**Покупку можно совершить на рецепции отеля Благодать и на кассе канатной дороги

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 и услугах отеля, а также продвигать услуги. Точность и умение 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

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
произведена в полном объеме или 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

Комплекс отдыха «Благодать» – представляет собой 3-звездочный отель, и гость ожидает 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 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 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 (Лист описания – угроза 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 (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)
- **При отсутствии дыхания и пульса**
 - Очистить дыхательные пути
 - Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- **При кровотечении**
 - Зажмите рану
 - 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 (нужное подчеркнуть). Пол
- (гендер)
- Мужчина Женщина
- Язык
- Русский Английский Другой: _____ Акцент: _____
- Рост

- Низкий (1.60–1.70м) Средний(1.70–1.80м) Высокий(более 1.80м)
- Цвет кожи
- Бледная/ Слегка смуглая/Смуглая/Очень смуглая
- Румяный /краснолицый
- Цвет волос
- Блондин / 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.

ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА (сторона 1)

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 _____

(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 или на обратной стороне