|  |
| --- |
| **ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ Администрирование отеля Е57** |

|  |  |
| --- | --- |
| 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](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81-%D0%BA%D0%BE%D0%B4) | 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 Красноярск.

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.

Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до C1 (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, Красноярск

**КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ**

660049, Россия, Красноярск

ул. Урицкого, 94

ТЕЛЕФОНЫ:

+7 391 274 94 03, +7 391 274 94 00, 8 800 770 04 27

Viber +7 913 174 94 24

reception@hotelkrs.ru

### РАССТОЯНИЯ

До центра города: 0 км

До аэропорта: 45 км

До ж/д вокзала: 3 км

### СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

* От ЖД вокзала до гостиницы:

На автобусах 1; 36; 37; 55; 56 до остановки «Театр Оперы и балета»

* От междугороднего автовокзала до гостиницы:

На автобусах 50; 79 до остановки «Театр Оперы и балета»

* От автовокзала "Восточный" до гостиницы:

На автобусах 2; 43; 56 до остановки «Театр Оперы и балета»

* От аэропорта «Емельяново» до гостиницы:

От аэропорта необходимо доехать до междугороднего автовокзала (почти все автобусы едут именно туда);

Далее от остановки «Междугородний автовокзал » на автобусах 50; 79 надо ехать до остановки «Театр Оперы и балета»

* Другие способы проезда до гостиницы: такси

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ**

Наш отель находится в самом сердце города.

Здание гостиницы является частью архитектурного комплекса, разработанного Заслуженным архитектором России Арегом Демирхановым.

Перед гостиницей раскинулась Театральная площадь со световыми музыкальными фонтанами,  слева расположена администрация города, знаменитая башня с часами, справа Государственный Театр Оперы и Балета, на нижнем ярусе комплекса Вы можете прогуляться по прекрасной набережной Енисея и насладиться сибирским пейзажем.

Большим плюсом является наличие множества ресторанов и кафе, расположенных в нашем здании, предлагающих кухню разных стран мира. Одним из преимуществ месторасположения нашего отеля является транспортная развязка, которая позволяет без пересадок добраться до любой точки города.

В гостинице Вас ждет исключительное сочетание чистоты, комфорта и сибирского гостеприимства. Предлагаем вашему вниманию номера разных ценовых категорий: «Стандарт», «Супериор», «Бизнес», «Комфорт»/ Постояльцы гостиницы всегда отмечают уникальный панорамный вид на реку Енисей и отроги Восточных Саян.

Дополнительные услуги: бесплатная парковка, интернет по технологии WiFi, трансфер, круглосуточное кафе, услуги бизнес-центра, аренда конференц-залов, центр красоты, прачечная, сауна, экскурсии по городу и его окрестностям, и другие сервисы, которые помогут сделать Ваше пребывание в Красноярске комфортным, а деловые встречи – успешными!

Наш квалифицированный персонал готов создать для Вас все условия, чтобы пребывание в гостинице запомнилось надолго, и Вы захотели вернуться к нам снова!

Вместимость: 322 места, 249 номеров

Расположение: на левом берегу реки Енисей.

Адрес: г. Красноярск, ул. Урицкого, 94

Гостиница имеет официально присвоенный статус «Три звезды».

Гостиница «Красноярск» является членом Российской Гостиничной Ассоциации.

**Интересные факты:**

Днем рождения гостиницы «Красноярск» можно считать 15 января 1976 года — в этот день она приняла первых постояльцев: заехали члены партийной конференции крайкома КПСС. Именно к ней было приурочено открытие. Из уст в уста сотрудников передаются истории, как подготовка продолжалась даже ночью. Однако шторы успели повесить не во все номера. А в первые дни температура воздуха в них достигала лишь +16 градусов. В полную силу гостиница начала работать в марте того же года.

До 1970-х место будущей гостиницы «Красноярск» на Театральной площади носило другое название — Лесная площадь. На ней, по рассказам сотрудника Краеведческого музея Ильи Куклинского, с 1928 по 1967 годы располагался стадион «Динамо». Там проходили массовые спортивные праздники, соревнования, футбольные и хоккейные матчи. В архивах сохранилось много фотографий, где спортсмены изображены в ушанках, валенках и свитерах. После соревнования перенесли в новенький Центральный стадион на о. Отдыха, а «Динамо» снесли.

**НОМЕРНОЙ ФОНД**

# Комфорт/ Comfort room (43 номера)

# Просторный однокомнатный или двухкомнатный номер, площадью 36 кв.м., оснащенный комфортабельной двуспальной кроватью, мягкой мебелью в зоне отдыха, а также рабочей зоной.

# Санузел оснащен душевой кабиной или ванной.

***Оборудование номера***

кровать с ортопедическим матрасом размером 1600х2000;

32" плазменная панель;

холодильник (наполнение мини-бара по требованию гостя);

сейф;

телефон с выходом на междугороднюю и международную связь;

кондиционер;

бесплатный Интернет по технологии Wi-Fi;

электронный замок;

светонепроницаемые шторы blackout;

электрочайник, кружка, чай зеленый/черный, джем, сахар, негазированная вода;

махровый халат;

тапочки махровые;

губка, лопатка/рожок для обуви, щетка для одежды.

***Оснащение санузла***

3 махровых полотенца;

коврик для ног;

шампунь;

гель для душа;

мыло;

шапочка для душа;

зубная щетка и паста;

расческа;

фен.

# Бизнес /Business room (73 номера)

# Просторный однокомнатный номер площадью 25 кв.м с видом на р. Енисей и Театральную площадь. Оснащен комфортабельной двуспальной кроватью и выделенной рабочей зоной.

# Санузел оборудован душевой кабиной.

***Оборудование номера***

* кровать с ортопедическим матрасом размером 1600х2000;
* 32" плазменная панель;
* холодильник (наполнение мини-бара по требованию гостя);
* сейф;
* телефон с выходом на междугороднюю и международную связь;
* кондиционер;
* бесплатный Интернет по технологии Wi-Fi;
* электронный замок;
* светонепроницаемые шторы blackout;
* электрочайник, кружка, чай зеленый/черный, джем, сахар, негазированная вода;
* махровый халат;
* тапочки махровые;
* губка, лопатка/рожок для обуви, щетка для одежды.

***Оснащение санузла***

* 3 махровых полотенца;
* коврик для ног;
* шампунь;
* гель для душа;
* мыло;
* шапочка для душа;
* зубная щетка и паста;
* расческа;
* фен.

# Улучшенный номер /Superior (81 номер)

### Модернизированный однокомнатный номер площадью 20 кв.м. с комфортабельной двуспальной кроватью и рабочей зоной.

### Санузел оборудован душевой кабиной.

# *Оборудование номера*

# кровать с ортопедическим матрасом размером 1600х2000;

# 26" плазменная панель;

# холодильник (наполнение мини-бара по требованию гостя);

# телефон с выходом на междугороднюю и международную связь;

# кондиционер;

# бесплатный Интернет по технологии Wi-Fi;

# электронный замок;

# светонепроницаемые шторы blackout;

# халат;

# электрочайник, кружка, чай зеленый/черный, джем, сахар, негазированная вода;

# тапочки спанбонд;

# губка, лопатка/рожок для обуви, щетка для одежды.

# *Оснащение санузла*

# 3 махровых полотенца;

# коврик для ног;

# шампунь;

# гель для душа;

# мыло;

# зубной набор;

# расческа;

# шапочка для душа;

# фен.

# Стандартный номер/ Standart room (52 номера)

Уютный однокомнатный номер площадью 20 кв. м. с комфортабельной двуспальной кроватью и рабочей зоной. Санузел оборудован душевой кабиной.

***Оборудование номера***

* кровать с ортопедическим матрасом размером 1600х2000;
* 26" плазменная панель;
* холодильник (наполнение мини-бара по требованию гостя);
* телефон с выходом на междугороднюю и международную связь;
* кондиционер;
* бесплатный Интернет по технологии Wi-Fi;
* электронный замок;
* светонепроницаемые шторы blackout;
* халат;
* электрочайник, кружка, чай зеленый/черный, джем, сахар, негазированная вода;
* тапочки спанбонд;
* губка, лопатка/рожок для обуви, щетка для одежды.

***Оснащение санузла***

* 3 махровых полотенца;
* коврик для ног;
* шампунь;
* гель для душа;
* мыло;
* зубной набор;
* расческа;
* шапочка для душа;
* фен.

Если Вам дополнительно нужен махровый халат или какие-либо еще гигиенические принадлежности, то, не выходя из номера, Вы сможете заказать их по телефону за отдельную плату.

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ**

Распределение номеров на 4 - 6 этажах\*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4º Floor** | | **5º Floor** | | **6º Floor** | |
| 401 | **CMFt/d** | 501 | **CMFt/d** | 601 | **CMFt/d** |
| 402 | **BS**t/d | 502 | **BS**t/d | 602 | **BS**t/d |
| 403 | **BS**t/d | 503 | **BS**t/d | 603 | **BS**t/d |
| 404 | **BS**t/d | 504 | **BS**t/d | 604 | **BS**t/d |
| 405 | **St** | 505 | **St** | 605 | **SUP** |
| 406 | **CMF**t/d | 506 | **CMF**t/d | 606 | **SUP** |
| 407 | **SUP** | 507 | **SUP** | 607 | **SUP** |
| 408 | **CMF**t/d | 508 | **CMF**t/d | 608 | **SUP** |
| 409 | **CMF**t/d | 509 | **CMF**t/d | 609 | **SUP** |
| 410 | **St** | 510 | **St** | 610 | **St** |
| 411 | **SUP** | 511 | **SUP** | 611 | **CMF**t/d |
| 412 | **St** | 512 | **St** | 612 | **CMF**t/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 №77/36/870-2019 от 11.11.2019.

Правила проживания в ООО «Гостиница Красноярск» устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле**.**

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Номера и цены», в подразделе «Порядок размещения и проживания»

https://www.hotelkrs.ru/rooms/reservation-rules

**ПРЕЙСКУРАНТ**

**ROOM RATES AND OTHER PRICES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rooms type** | | | **Rack Rates** |
| St | Standard room | Standard room | 3 080,00 ₽ |
| SUP1 | Superior  twin/double 1  (на 1го взрослого\*) | SUPERIOR 1 | 4 370,00 ₽ |
| SUP2 | Superior  twin/double 2  (на 2x взрослых) | Superior 2 | 4 570,00 ₽ |
| BSt/d | BUSINESS twin/double  (на 1/2x взрослых) | BUSINESS t/d | 8 200,00 ₽ |
| CMF1 t/d | COMFORT  twin/double | COMFORT 1  twin/double | 13 480,00 ₽ |
| CMF2 t/d | COMFORT  twin/double | COMFORT 2  twin/double | 13 680,00 ₽ |
|  |  |  |  |
| Extra bed |  |  | 2 000,00 ₽ |
| Baby crib |  |  | FREE |
| BB |  | Bed and breakfast | 500,00 ₽ |
| HB |  | Half Board | 1 300,00 ₽ |
| FB |  | Full Board | 2 100,00 ₽ |

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

* Chamber of Commerce and Industry -Торгово-экономическая палата – компания партнер;
* Sayan ring- Саянское кольцо – туристический оператор партнер;
* TUI – туристический оператор-партнер.

Время выезда – 11:00 am

Время заселения - 12.00 am

**СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Стирка | Глажка |
|  |  |  |
| Suit | 1 000 ₽ | 750 ₽ |
| Cardigan | 700 ₽ | 400 ₽ |
| Blouse | 300 ₽ | 350 ₽ |
| Trousers | 400 ₽ | 350 ₽ |
| Shorts/skirt | 250 ₽ | 200 ₽ |
| T-short | 250 ₽ | 250 ₽ |
| Pullover | 400 ₽ | 350 ₽ |
| Dress | 400 ₽ | 400 ₽ |
| Sport coat | 350 ₽ | 350 ₽ |
| Sports pants | 350 ₽ | 350 ₽ |
| Panties | 200 ₽ | 250 ₽ |
| Pajamas | 300 ₽ | 350 ₽ |
| Socks-pair | 100 ₽ | 50 ₽ |

**Услуга проживания с животными** в ООО «Гостиница Красноярск»

не предполагается.

**ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **WINE & SPARKLING WINE** | | | |
| VILLERIA BRUT |  |  | 420,00 ₽ |
| RED WINE |  |  | 350,00 ₽ |
| WHITE WINE |  |  | 350,00 ₽ |
| **BEER** | | | |
| HEINIKEN  KRUSHOVICE | | | 280,00 ₽ |
| 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 ₽ |
| SCHWEPPES |  |  | 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**

Кафе «Гостиный двор»

Время работы: ежедневно с 8:00 до 22:00.

В уютном кафе на 1-м этаже вы можете отведать блюда русской и европейской кухни. Интерьер кафе располагает к дружественной беседе за ужином. Мастерство шеф-повара и изысканная винная карта никого не оставят равнодушным. Блюда из меню также можно заказать в номер.

Экспресс-бар на 1-м этаже

Время работы:

* понедельник - пятница: 8:00 – 20:00;
* суббота, воскресенье: 10.00 - 20.00.

Приятно провести время, отдохнуть, перекусить, встретиться с друзьями или деловыми партнерами можно в баре в холле гостиницы.

##### **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 остановится в отеле.

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

# СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Кешбэк при оплате картой «Мир»

С 15 октября по 5 декабря 2020 года совершите бронирование на официальном сайте и получите кешбэк 20%. Забронировать по акции можно 2 и более ночи на период с 15 октября 2020 года по 10 января 2021 включительно.

Чтобы получить кешбэк:

Зарегистрируйтесь в программе лояльности платёжной системы «Мир» или войдите в личный кабинет.

С 15 октября по 5 декабря 2020 года совершите бронирование на сайте.

Выберите проживание от 2 ночей на период с 15 октября 2020 года по 10 января 2021 включительно.

Выберите тариф, отмеченный знаком «Кешбэк по карте „Мир“».

Оплатите полную стоимость бронирования на нашем сайте банковской картой «Мир».

Кешбэком вам вернётся 20% от суммы бронирования, но не более 20 000 ₽ за одну бронь. Количество бронирований по одной карте не ограничено, вы можете получить кешбэк несколько раз.

РАННЕЕ БРОНИРОВАНИЕ

При бронировании номера не менее чем за 10 суток до заезда предоставляется скидка 5%.

Предложение действует только при бронировании номеров через службы гостиницы или при on-line бронировании с данного сайта.

Дополнительные скидки не суммируются, применяется принцип максимальной скидки.

СВАДЕБНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Романтическая ночь в сердце города!

Специально для молодоженов мы приготовили уютный свадебный номер, выдержанный в золотисто-бело-бежевых тонах в аристократическом стиле с великолепным видом на Енисей и Театральную площадь. Ванная комната оборудована джакузи на две персоны.

Тариф «Свадебный» включает в себя:

Купон на проживание и питание в первую годовщину со скидкой 15%;

Приветственный комплимент от гостиницы «Красноярск»;

Романтический завтрак в номер для двоих

Стоимость свадебного номера - 8800 руб.

В гостинице "Красноярск", помимо дизайнерского номера для молодоженов, по Вашей потребности, мы можем оформить в свадебном стиле номер понравившейся Вам категории.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

С октября 2015 года в гостинице действует автоматическая программа начисления накопительных скидок за проживание.

При наличном расчете или при оплате банковской картой каждому гостю устанавливается индивидуальная скидка на проживание:

2-й визит - 3%,

5-й визит - 5%,

10-й визит - 10%.

Приезжайте к нам чаще!

\* Скидки не распространяются на услуги питания и дополнительные сервисы отеля.

Спецпредложения, акции и дополнительные бонусные программы не суммируются, действует принцип наибольшей скидки.

# КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невосполнимый 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.   
Гостиница «Красноярск» предлагает в аренду помещения для организации семинаров, тренингов или проведения пресс-конференций, совещаний, презентаций, выставок и других деловых встреч.

### Конференц-зал имени Ивана Ярыгина

### Светлый просторный зал на 50 персон с видом на Театральную площадь. Расположен на 2-м этаже гостиницы.

### Площадь зала-90м2.

### Два канала подключения к сети Интернет: проводной и Wi-Fi.

### Стоимость аренды на "Бизнес-день" - 14 000 руб./день.

### "Бизнес-день" составляет 8 часов без учета времени на подготовку и организацию питания.

### Цена руб./час: 2 000

### *Оборудование конференц-зала*

### Проектор, экран, 2 беспроводных микрофона, беспроводная гарнитура, система трансляции звука, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

### Расстановка мебели

### Возможны различные расстановки мебели:

### "Театральная рассадка" (до 50 человек)

### "Тренинг" (40-45 человек)

### "Зал для заседаний" (40-45 человек)

### "Классная комната" (25-35 человек).

**Конференц-зал «Дворик»**

Зал в эксклюзивном уютном интерьере. Расположен на 6-м этаже гостиницы. Площадь зала -27м2.

Стоимость аренды на "Бизнес-день" - 9 000 руб./день.

"Бизнес-день" составляет 8 часов без учета времени на подготовку и организацию питания.

Цена руб./час: 1 300

Если Вы впервые у нас в гостях, то ознакомьтесь, пожалуйста, с порядком аренды конгресс-площадей и вариантами организации питания.

*Оборудование конференц-зала*

Проектор, экран, колонки, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

Расстановка мебели

Возможны различные расстановки мебели:

- "Театральная рассадка" (до 30 человек)

- "Круглый стол" (12 человек)

- "U-shape" (15 человек)

- "Тренинг" (10-12 человек)

### [Комната для переговоров](https://avrorabelgorod.ru/conference/komnata-dlya-peregovorov/)

Зал идеально подходит для переговоров и тренингов. Расположен на 7-м этаже гостиницы. Площадь зала - 27м2.

Цена руб./час: 1 100

Получить информацию о наличии свободных конференц-залов и забронировать их можно по телефону (391) 274-94-28, 8-800-770-0427, email conference@hotelkrs.ru

*Оборудование конференц-зала*

Проектор, экран, колонки, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

Расстановка мебели

Круглый стол на 10 персон.

**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**](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81-%D0%BA%D0%BE%D0%B4)

* Темный костюм – юбка или брюки
* Галстук / шарф
* Пояс / сдержанный 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.

MaestroMastercardVisaКредитная карта Union PayAmerican Express

**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 11:00 без оплаты раннего заселения, а аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 18:00 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 должны задавать вопросы, давать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие знания о туристических достопримечательностях Белгорода, а также актуальные события.

**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

**Гостиница «Красноярск»** 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 [Вooking.com](http://yandex.ru/clck/jsredir?bu=85w784&from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=2202.NgrrbRZKgZ5PLiqHMpWN0kzBXBcSC6NctvXQbRoD1QXAKuSoHjaIkN6o1K9S8peRkvW6HgvXR0xa0WgVtDomsNuN7PCfi2ft9IgKlYJG-Vp2dnJrZXZ2dmRiYnF3cG5x.a8ee2c1381c3d8c7a7c5a953ff2a5140aec9d0d2&uuid=&state=jLT9ScZ_wbo,&&cst=AiuY0DBWFJ5fN_r-AEszkzYJDVKL_Yo16j-IZ56xriYAiYnqEEjbmAudk4OqhGdRTK0aeEfI1Pk80bT5dXGBdmm1ezk5K2VV2kAV-sr3UOROA2CPAAiNGTu40cABAetkuYugCZ2nY-DEIiUkSL5WeB28If1W0PkG9-Ip8Hf9466xfYVfw1wwa9zjnt7k4aMotnMfZfuaROfqui2Xp9P9d5dolvsoA7eJgk02YoRvz4EF1_MwuSpO35EGFwfqhJnEdhJkw_iZJrxOObaLYoX6SxXSPn_VKq1tDqsPXbDpBMbY5KP_tJ1vzYUtzRR6UMCeJOC9YxEaQyyThtGcK8XlxDqP2gCkROkEEwujnzrpwdMLBfYVYPuYGu1OWAcv1HIBmS-8KKmFKXh7gWlo_HlHuxsYxSmIE6qyMeDteQTuBipsFX2dwN1EuvqXGxBKk6EfRhdhtPsAVrps26xYK5tqOipIH5Nd_LOFKhKNPXQNb6FSItpYwNsuXw,,&data=UlNrNmk5WktYejY4cHFySjRXSWhXQkxKV2xKNG80Wjd5UUtIWmdfRk5iWFhNa0FuVnJnUkZVaWk0N0pSTFIyZGp6RGc4RUNBTi1hTExUdFY0amZfNWNFTWVlSUo0MHJVRHFJZC16eDNmaWMs&sign=a6a83ffc973d0c74feb2fb825df62f03&keyno=0&b64e=2&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpVBUyA8nmgREaw07pgKXv-Jqu822uaVn6JjpZBb4Awc7UO0ifLUHe1s9zBwlJ_CkmRP5vn2LPe-fNRWLA4_UrdD44TgC3gq8g3YgltnZmNCQJD_DkSt1ykASm01uE60V0E9oGeB6m2bNVgJkJR9FXRAp1sw1L-r_KHXIjuMmTCHI40mqEhqBiyU-EM1jFWyXJfll5OwgMSFxze-bkxQlLYxaOG-znCV-0APB2dIK22PfSNOZNH5S6PLICYFA4-XoC7AOuE2H4TW-VzA2QOkkiK8s3Y-P56Dn7tFDRrj_olxhWOw7th8p4ug,,&l10n=ru&rp=1&cts=1581064462409%40%40events%3D%5B%7B%22event%22%3A%22click%22%2C%22id%22%3A%2285w784%22%2C%22cts%22%3A1581064462409%2C%22fast%22%3A%7B%22organic%22%3A1%7D%2C%22service%22%3A%22web%22%2C%22event-id%22%3A%22k6bwyix5ih%22%7D%5D&mc=5.201318838740554&hdtime=2927581.46) 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
* Связывайтесь 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 Искаженная 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