

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/Администрирование отеля Е57

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ

Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ KAISERHOF HOTEL 4*



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

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ создан для использования в ходе регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (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. Калининград

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская 6а

+7 (4012) 59-22-22

8 (800) 70-71-069

booking@kaiserhof-hotel.com

РАССТОЯНИЯ ОТ ОТЕЛЯ:

До центра города: 0.3 км

До аэропорта Hrabrovo Airport – 26 км

До ж/д вокзала: 2,8 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

Проезд от аэропорта до отеля:

Напротив выхода из аэропорта располагается автобусная остановка, через которую каждый час следует автобус №144. На нем нужно доехать до остановки «Площадь Маршала Василевского». Время в пути составит около получаса. После этого необходимо будет сделать пересадку. С этой же остановки отправляются трамваи № 3 и 5, которые следуют по одинаковому маршруту. На любом из них нужно проехать 4 остановки и выйти на остановке «Рыбная деревня».

Другие способы проезда до отеля: такси, трансфер.

ПАРКОВКА

Гостям Отеля КАЙЗЕРХОФ доступна открытая неохраняемая парковка (при наличии мест)

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

KAISERHOF HOTEL - ОТЕЛЬ КАЙЗЕРХОФ

Четырехзвездочный отель «Kaiserhof», отвечающий всем современным европейским стандартам, расположен в центре Калининграда на острове Октябрьский. В пешей доступности – главные исторические и культурные памятники города – остров Канта и Кафедральный собор, Рыбная деревня и кирха Святого Семейства, Фридрихсбургские и Фридландские ворота.

Шестиэтажное здание отеля, оснащенное лифтами, возвышается на берегу реки Преголя. Номерной фонд, рассчитанный на размещение двухсот тридцати человек, предлагает двухместные номера категории Стандарт, Супериор и Сьют. Просторные номера, оформленные в приятной цветовой гамме, укомплектованы одно- и двухспальными кроватями, телевизорами, мини-холодильниками, в санузлах с душем или ванной имеются косметические принадлежности и фен.

Ежедневно для гостей накрываются завтраки по системе шведский стол, работают ресторан, лобби-бар в сезон – летнее кафе. В распоряжении отдыхающих большой спа-центр с комплексными программами по уходу, включающий в себя различные виды бань – финскую сауну, римские термы, турецкий хаммам, солевую и травяную сауны, а также крытый бассейн и гидромассажем. По вечерам работает анимация, в летний сезон в ресторане проходят концерты с живым звуком. В отеле есть фитнес-зал и три оснащенных конференц-зала, охраняемая автостоянка и беспроводной интернет.

НОМЕРНОЙ ФОНД

Standard DBL / TWIN

Площадь 20 кв.м.

Комфортные номера для проживания 1-2-х человек (41 номер с двуспальной кроватью или с двумя отдельными кроватями).

В номере:

Мебель	кровать двуспальная либо 2 односпальные прикроватные тумбочки столик журнальный стулья шкаф
Оборудование	мини-холодильник сейф телевизор телефон
Санузел	с душем туалетные принадлежности фен
Сервис	Wi-Fi бесплатно смена полотенец смена постельного белья уборка номера услуги междугородней телефонной связи услуги международной телефонной связи

SUPERIOR TWIN/DOUBLE

Площадь 26 кв.м.

Современный комфортабельный номер после реновации 2020 года, предназначенный для размещения одного или двух человек.

(13 номеров с двуспальной кроватью и 33 номера — с двумя отдельными кроватями)

В номере:

Мебель	диван раскладной зеркало кресло кровать двуспальная / 2 односпальные кровати прикроватные тумбочки стол шкаф
Оборудование	кондиционер мини-холодильник сейф телевизор телефон чайный набор посуды электрочайник
Санузел	с душем (поддон)/с ванной тапочки туалетные принадлежности фен халат
Сервис	Wi-Fi бесплатно интернет смена постельного белья уборка номера услуги междугородней телефонной связи услуги международной телефонной связи

EXECUTIVE ROOM

12 номеров площадью 26–36 м² с гостинной зоной открытой планировки — просторные номера для проживания 2-4 человек.

В номере:

Мебель	диван раскладной зеркало ковровое покрытие кресло кровать двуспальная прикроватные тумбочки стол: письменный столик журнальный стул шкаф
Оборудование	кондиционер мини-холодильник сейф телевизор телефон чайный набор посуды электрочайник
Санузел	с ванной тапочки туалетные принадлежности фен халат
Сервис	Wi-Fi бесплатно room-сервис мини-бар: платно смена полотенец смена постельного белья уборка номера услуги междугородней телефонной связи услуги международной телефонной связи

SUPERIOR BUSINESS SUITE

Номер после реновации 2020 года. Улучшенный бизнес сюит - 3 номера площадью 45 м² с открытой планировкой спальней, гостиной и рабочей зон.

В номере:

Мебель	диван раскладной зеркало ковровое покрытие кресло кровать двуспальная прикроватные тумбочки стол: письменный столик журнальный стул шкаф
Оборудование	кондиционер мини-холодильник сейф телевизор телефон чайный набор посуды электрочайник
Санузел	с ванной тапочки туалетные принадлежности фен халат
Сервис	Wi-Fi бесплатно room-сервис мини-бар: платно смена полотенец смена постельного белья уборка номера услуги междугородней телефонной связи услуги международной телефонной связи

SUPERIOR PANORAMA SUITE

Улучшенный Панорама Сьюит (2 номера площадью 47 кв. м) - панорамные номера оригинальной планировки с великолепным видом на пешеходную набережную реки Преголя и разводной мост.

В номере:

Мебель	диван раскладной зеркало ковровое покрытие кресло кровать двуспальная прикроватные тумбочки стол: письменный столик журнальный стул шкаф
Оборудование	кондиционер мини-холодильник сейф телевизор телефон чайный набор посуды электрочайник
Санузел	с ванной тапочки туалетные принадлежности фен халат
Сервис	Wi-Fi бесплатно room-сервис мини-бар: платно смена полотенец смена постельного белья уборка номера услуги междугородней телефонной связи услуги международной телефонной связи

LUX PREMIUM

Люкс Премиум (1 номер площадью 88 кв. м) — просторный двухкомнатный номер для проживания 2-4 человек. Большая и светлая гостиная номера имеет оригинальную планировку, благодаря которой открывается великолепный панорамный вид на набережную реки Преголя и разводной мост.

В номере:

Мебель	диван раскладной зеркало ковровое покрытие 2 кожаных кресла кровать двуспальная 180*200 см прикроватные тумбочки стол: письменный столик журнальный стул шкаф
Оборудование	кондиционер мини-холодильник сейф телевизор телефон чайный набор посуды электрочайник
Санузел	с ванной тапочки туалетные принадлежности фен халат
Сервис	Wi-Fi бесплатно room-сервис мини-бар: платно смена полотенец смена постельного белья уборка номера услуги междугородней телефонной связи услуги международной телефонной связи

УСЛУГИ

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Отель Кайзерхоф предлагает своим Гостям туры в город Калининград. Продолжительность тура от трёх до семи дней. Путёвки включают в себя ежедневное посещение аква-комплекса в СПА-центре АМБЕР СПА без ограничений с 07:00 до 14:00, экскурсии на Куршскую косу, янтарное побережье, форты и крепости Кёнигсберга, замок Шаакен, а также жемчужину калининградского взморья - г. Светлогорск и многое другое

АРЕНДА АВТОМОБИЛЯ. Для удобства передвижения по городу можно арендовать личный транспорт. Возможен вариант аренды автомобиля только с водителем. Модели автомобилей: Hyundai, BMW, Mercedes.

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

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

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

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

ЛОББИ-БАР. Лобби-бар находится в районе ресепшен. Предоставляется широкий выбор напитков и закусок. График работы с 09:00 до 23:00.

РУМ-СЕРВИС. Услуга Рум-сервис предоставляется круглосуточно.

АМБЕР СПА на втором этаже отеля. Для Гостей отеля: с 07:00 до 14:00 возможно посещать аквакомплекс на комплиментарной основе, предъявив администратору СПА карту Гостя. График работы с 08:00 до 22:00.

ФИТНЕС СТУДИЯ АМБЕР СПА на втором этаже отеля.

Полностью оборудованный фитнес- центр. График работы с 08:00 до 22:00.

Для Гостей отеля Кайзерхоф посещение фитнес-студии предоставляется на комплиментарной основе*.

УСЛУГИ ДЛЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Имеется пандус въездной, общественный туалет на 1 этаже.

Три номера для гостей с инвалидностью. Специально спроектированные номера оснащены: удобными ванными комнатами, дополнительными поручнями, расширенными дверными проемами и дверьми в соседний номер для сопровождающих.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - 6 этажах*

4° Floor		5° Floor		6° Floor	
401	ST	501	ST	601	ST
402	ST	502	ST	602	ST
403	ST	503	ST	603	ST
404	ST	504	ST	604	ST
405	EX	505	EX	605	EX
406	EX	506	EX	606	EX
407	SUP	507	SUP	607	SUP
408	SUP	508	SUP	608	SUP
409	BSU	509	BSU	609	BSU
410	SPS	510	SPS	610	SPS
411	ST	511	ST	611	ST
412	ST	512	ST	612	ST

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

Правила проживания в Отель КАЙЗЕРХОФ устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «ДОКУМЕНТЫ»

<https://kaiserhof-hotel.com/documents/22/rules-hotel.pdf>

ПРЕЙСКУРАНТ
ROOM RATES* AND OTHER PRICES

Room Code	Rooms type	Price for double occupancy	
ST	Standard DBL / TWIN -	6100 Р	
SUP	SUPERIOR TWIN/DOUBLE	6100 Р	
EX	EXECUTIVE ROOM	7100 Р	
BSU	SUPERIOR BUSINESS SUITE	7600 Р	
SPS	SUPERIOR PANORAMA SUITE	13600 Р	
LUX	LUX PREMIUM	18100 Р	
Food packages			
BB	Завтрак	Bed and breakfast	1 000,00 Р
HB	Завтрак и обед / Завтрак и ужин	Half Board	2 500,00 Р
FB	Завтрак, обед и ужин	Full Board	4 000,00 Р

*Цены указаны без включения стоимости завтрака

Правила размещения детей

Дети, достигшие возраста 7 лет и старше, считаются взрослыми. Дети, не достигшие возраста 7 лет, имеют право бесплатно размещаться в номере с родителями без предоставления дополнительной кровати необходимой для ребенка.

Для размещения ребенка 7 лет и старше с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

Правила установки детских кроваток и дополнительных кроватей

От 0 до 3 лет	Детская кроватка по запросу	Бесплатно
	Дополнительная кровать по запросу	2 000 руб. за человека за

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

Все детские кроватки и дополнительные кровати предоставляются при наличии возможности.

Размещение **домашних животных** не допускается.

Партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- Coral Travel – туристическое агентство-партнер;
- TUI - туристическое агентство-партнер.

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

Политика заезда и выезда:

Время выезда – 12:00

Время заселения – 15:00

Ранний заезд:

До 08:00 – 100% от стоимости номера

08:00-13:00 – 50% от стоимости номера

Поздний выезд:

До 17:00-19:00

– 50% от

стоимости

номера

После 19:00 –

100% от

стоимости

номера

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

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

ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА

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

РЕСТОРАНЫ

Ресторан «Хофбург» В атриумном ресторане «Хофбург» представлены блюда европейской кухни с акцентом на использование продуктов местных производителей.

Следуя концепции «local food» в меню ресторана Вам будет предложено большое разнообразие блюд из балтийской рыбы, а так же широчайший выбор салатов, закусок, супов, горячих блюд и десертов. В карте бара для Вас собрана великолепная коллекция вин и напитков. Каждые пятницу и субботу по вечерам в ресторане играет живая музыка. Ежедневно сервируется завтрак в формате "Шведский стол" 07:00 - 11:00

Часы работы:

12:00 – 23:00

Вместимость: 120 чел.

Лобби-бар

Уютный двухуровневый бар. Здесь можно легко перекусить, выпить чашечку ароматного кофе или душистого чая. Непринужденная атмосфера располагает к дружеской беседе и деловой встрече в неформальной обстановке.

Часы работы: 24/7 (Круглосуточно)

Вместимость: 60 чел.

Бар в башне отеля

Если Вы планируете частную вечеринку, бар "Париж" в башне отеля Кайзерхоф станет идеальным местом для её проведения.

Мы можем накрыть для Вас фуршет или торжественный ужин. Предложить услуги бармена и официантов. Наши менеджеры могут организовать для Вас мероприятие "под ключ".

Удобные зоны отдыха и панорамный вид на одну из красивейших локаций Калининграда - набережную Рыбной деревни - придадут особую атмосферу Вашему мероприятию.

Режим работы: под запрос

На все вопросы по проведению торжественных и корпоративных мероприятий может ответить сотрудник отдела продаж и маркетинга

- [+7 \(4012\) 59-22-22](tel:+74012592222)
- [8 \(800\) 70-71-069](tel:88007071069)

СПА-ЦЕНТР Амбер СПА

АМБЕР СПА находится при отеле Кайзерхоф в Калининграде. СПА-центр прекрасно сочетает в себе передовые достижения современной индустрии красоты с древними традиционными ритуалами народов всего мира. Мы предлагаем своим гостям сбалансированный пакет услуг по уходу за телом и лицом, руками и ногами, основанный на эффективном комплексе СПА-уходов, уникальных массажных техниках, многовековом опыте аюрведы и восточных практик, а также последних разработках в области эстетической косметологии.

АМБЕР СПА - это совершенно уникальный подход к восстановлению и дальнейшему сохранению Вашей красоты и здоровья. Здесь Вам не дадут растеряться в многообразии СПА-уходов и ритуалов. Наши специалисты обладают обширным опытом работы в СПА-индустрии, и помогут Вам подобрать индивидуальный комплекс программ для достижения идеального результата.

Время работы АМБЕР СПА:

- **Кабинетов СПА-центра** с 10:00 до 22:00 ежедневно
- **Аквакомплекс и фитнес-студия** с 10:00 до 22:00 ежедневно

Для Гостей отеля: с 07:00 до 14:00 Вы можете посещать аквакомплекс на комплиментарной основе, предъявив администратору СПА карту Гостя.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-ЦЕНТРА «АМБЕР СПА»:

- Посетителями спа-центра «АМБЕР СПА» могут являться только лица, достигшие 14-летнего возраста.
- Посетители в возрасте с 14 до 18 лет могут посещать спа-центр «АМБЕР СПА» только в сопровождении совершеннолетнего (достигшего возраста 18 лет), который берет на себя ответственность за соблюдение всех изложенных правил и безопасное пребывание несовершеннолетнего, которого он сопровождает.
- Посещение аквакомплекса и термального комплекса возможно только при наличии купального костюма, резиновых тапочек (сланцы, crocs), можно приобрести у администратора СПА.
- Длинные волосы необходимо собрать в пучок или воспользоваться плавательной шапочкой.

Взрослый, сопровождающий ребенка в возрасте до 18 лет обязуется соблюдать правила, установленные в АМБЕР СПА, и контролировать их соблюдение ребёнком. В противном случае сотрудники АМБЕР СПА будут вынуждены отказать в предоставлении услуги.

В нашем СПА-центре Вы обнаружите большой выбор оздоровительных и омолаживающих процедур как для женщин, так и для мужчин, направленных на снятие напряжения, очищение, общее оздоровление, обретение умиротворения.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Стоимость аренды конференц-залов

Название зала	Мах кол-во чел.	Кв.м.	Цена на аренду включает
Тильзит	100	107	Проектор, экран (размер 2*1,5м), флипчарт, интернет Wi-Fi
Амбер	25	22	Плазменная панель, флипчарт, интернет Wi-Fi
Панорама-1, Панорама-2	35	40	Проектор, экран, флипчарт, интернет Wi-Fi

Узнать более подробную информацию можно по телефону

[+7 \(4012\) 59-22-22](tel:+74012592222)

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Скидка в честь дня рождения

В честь Дня рождения отель Кайзерхоф рад подарить Вам скидку 10% на весь период проживания.

Предложение действительно в период 7 дней до и после дня Вашего рождения!

Бронирование возможно по телефону [8-800-70-71-069](tel:8-800-70-71-069) или по эл.почте booking@kaiserhof-hotel.com с предоставлением документа, подтверждающего личность и дату рождения.

Last minute

1. Забронируйте номер в день заезда и получите скидку 15%
2. В стоимость входит: завтрак "шведский стол" в ресторане отеля.
3. БОНУС от отеля: Посещение аква-комплекса Амбер Спа и фитнес студии с 07:00 до 14:00

4. Скидка на Спа-уходы 10%

КОМПЛИМЕНТАРНО: пользование аква-зоной с 07:00 до 14:00 в комплексе AMBER SPA и фитнес студией с 7:00 до 22:00.

Аквакомплекс + бани после 14:00 - 50% скидка от действующего тарифа.

На спа-процедуры действует скидка 10%.

АКЦИЯ - УЖИН В ПОДАРОК!

1. Забронируйте номер минимум на 2 дня и получите ужин в подарок *
 2. В стоимость входит завтрак "Шведский стол"
 3. Посещение аква-комплекса Амбер Спа и фитнес студии с 07:00 до 14:00
- КОМПЛИМЕНТАРНО: пользование аква-зоной с 07:00 до 14:00 в комплексе AMBER SPA и фитнес студией с 7:00 до 22:00.

Аквакомплекс + бани после 14:00 - 50% скидка от действующего тарифа.

На спа-процедуры действует скидка 10%.

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

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

Отель Кайзерхоф – представляет собой современный 4-звёздочный 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 (1.60–1.70 м) Средний (1.70–1.80 м) Высокий (более 1.80 м)
- Цвет кожи
- Бледная / Слегка смуглая / Смуглая / Очень смуглая
- Румяный / Краснолицый
- Цвет волос
- Блондин / 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
- 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
- Другого публичного места Другое/комментарии, размещаются

ниже текста или на обратной стороне