

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ Гостиница КРАСНОЯРСК 3*



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

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе IX Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2021 по компетенции Администрирование отеля (Е57) 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»), расположенному 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 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

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля Е57

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:
Автобус: 37; 55; 56, троллейбус: 6 до остановки «Театр Оперы и балета»
- От междугороднего автовокзала до гостиницы:
Автобус: 9; 50 до остановки «Театр Оперы и балета»
- От автовокзала "Восточный" до гостиницы:
Автобус: 2; 43 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 9; 50 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 Аргегом 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 комфорtabельной двуспальной кроватью, мягкой мебелью в зоне отдыха, а также рабочей зоной.

Санузел оснащен душевой кабиной или ванной.

Оборудование номера

кровать с ортопедическим матрасом размером 1600x2000;

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/режок 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 комфорtabельной двуспальной кроватью и выделенной рабочей зоной.

Санузел оборудован душевой кабиной.

Оборудование номера

- кровать с ортопедическим матрасом размером 1600x2000;
- 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/режок 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 комфорtabельной двуспальной кроватью и рабочей зоной.

Санузел оборудован душевой кабиной.

Оборудование номера

- кровать с ортопедическим матрасом размером 1600x2000;
- 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 комфорtabельной двуспальной кроватью и рабочей зоной. Санузел оборудован душевой кабиной.

Оборудование номера

- кровать с ортопедическим матрасом размером 1600x2000;
- 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/режок 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*

4 ^o Floor		5 ^o Floor		6 ^o Floor	
401	BSt/d	501	BSt/d	601	BSt/d
402	SUP1	502	SUP1	602	SUP1
403	SUP1	503	SUP1	603	SUP1
404	SUP1	504	SUP1	604	SUP1
405	St	505	St	605	SUP1
406	SUP1	506	SUP1	606	SUP1
407	CMF1 t/d	507	CMF 2t/d	607	SUP2
408	SUP2	508	SUP2	608	SUP2
409	SUP2	509	SUP2	609	SUP2
410	St	510	St	610	St
411	SUP2	511	SUP2	611	SUP2
412	SUP2	512	SUP2	612	SUP2

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников IX Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2021 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	3 500,00 ₽
SUP1	Superior twin/double 1 (на 1го взрослого*)	SUPERIOR 1	4 050,00 ₽
SUP2	Superior twin/double 2 (на 2х взрослых)	SUPERIOR 2	4 500,00 ₽
BSt/d	BUSINESS twin/double (на 1/2х взрослых)	BUSINESS T/D	5 300,00 ₽
CMF1 t/d	COMFORT twin/double	COMFORT 1 TWIN/DOUBLE	5 700,00 ₽
CMF2 t/d	COMFORT twin/double	COMFORT 2 TWIN/DOUBLE	6 300,00 ₽
Extra bed			2 000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	500,00 ₽
HB		Half Board	800,00 ₽
FB		Full Board	1500,00 ₽

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 осуществляется 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	280,00 ₽
KRUSHOVICE	300,00 ₽
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₽
GORDON'S GIN	560,00 ₽
J&B WHISKEY	350,00 ₽
JACK DANIELS	560,00 ₽
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₽
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₽
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 10 декабря 2021 года совершите бронирование на официальном сайте и получите кешбэк 20%. Забронировать по акции можно 2 и более ночи на период с 15 октября 2021 года по 10 января 2022 включительно.

Чтобы получить кешбэк:

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

С 15 октября по 10 декабря 2021 года совершите бронирование на сайте. Выберите проживание от 2 ночей на период с 15 октября 2021 года по 10 января 2022 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 подготовили уютный свадебный номер, выдержаный 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.

Спец предложения, 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 гостиница «Красноярск» — 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

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 ситуаций, 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

Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой (одного цвета и ткани с пиджаком) белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка (одного цвета и ткани с пиджаком), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе. Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней,

без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

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 гостинице «Красноярск», 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, Union Pay, American Express и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный

администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помочь. 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 тур агента. 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 тур агентом 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 Красноярска, 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 Booking.com и TripAdvisor. Все жалобы должны рассматриваться вовремя и четко. Любая компенсация или решение всегда должны быть отмечены, а затем объяснены менеджеру отеля.

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

ПОЖАР

Поднимите тревогу

- Нажмите тревожную кнопку
- Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01)
- Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску
- Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску
- Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно эвакуационным указателям

Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами

- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования
- ✓ Список проживающих гостей
- ✓ Список гостей на заезд
- ✓ Список гостей на выезд
- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

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

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут

- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем

ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

- Не сопротивляйтесь!
- Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо
- Дайте ему / ей требуемые деньги
- Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель
- Встречайте полицию у главного входа
- Заполните описание грабителя по форме (прилагается)
- Сообщите дежурному менеджеру
- При необходимости соберите антикризисную группу

НАПАДЕНИЕ

- Нажмите кнопку вызова полиции 112 (02)
- Если на вас напали: кричите, сопротивляйтесь, бегите
- Если на кого-то напали
 - ✓ Отвлеките внимание нападавшего
 - ✓ Убедитесь, что жертва скрылась из виду
 - ✓ Говорите спокойно и не провоцируйте нападающего
- Дальнейшие действия
 - ✓ Помогите жертве сообщить о преступнике в полицию
 - ✓ Используйте насилие только для сдерживания насилия (самооборона)
 - ✓ Соберите кризисную группу, если это необходимо

УГРОЗА ВЗРЫВА

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
- ✓ Когда взорвётся 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, 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)

• 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 Искашенная 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