

Согласовано: 15.10.2021 г.

Заместитель менеджера компетенции по РЧ

Администрирование отеля

 Арутюнова П.А.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ
Администрирование отеля E57

ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	9
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	12
ПРЕЙСКУРАНТ	13
РЕСТОРАНЫ	16
ПАРКОВКА	16
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	17
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	18
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	20
ДРЕСС-КОД	20
БЕЗОПАСНОСТЬ	20
БРОНИРОВАНИЕ	21
ЗАСЕЛЕНИЕ	21
ВЫПСКА	22
ОПЛАТА	22
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	22
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	22
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	23
ПОЖАР	23
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	23
НАПАДЕНИЕ	24
УГРОЗА ВЗРЫВА	24
ОГРАБЛЕНИЕ	25
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	25
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	27
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	28

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе VI Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills) Липецкой области - 2021 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 Липецк одного из субъектов Российской Федерации.

Для того чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, в настоящем документе (далее именуемом «Информационный буклет отеля») изложены детали и факты, касающиеся моделируемого отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

Не смотря на то, что мы призываем всех конкурентов и экспертов искать и находить информацию о реальных процессах моделируемого отеля, чтобы получить лучшее представление о его инфраструктуре, корпоративных стандартах и регламентах, информация, которая не указывается в данном документе, такая как (услуги, цены и т. д.), не может использоваться во время оценок.

«Информационный буклет отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра отеля, услуг, цен и информации о номерах. Данный документ не ограничивает использование информации о городе, местах, достопримечательностях и так далее. Поэтому мы искренне призываем всех конкурентов искать и находить информацию, использовать ее по мере необходимости во время чемпионата. Помните, что мы будем оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель.

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 согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, Липецк

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 398050, Россия, Липецк, Ленина, 11.

Тел: +7 (4742) 28-0000, +7 (4742) 277-288

e-mail: lipetsk-hotel@mail.ru

Веб сайт: <http://www.hotellipetsk.ru/>

РАССТОЯНИЯ

До центра города: 2 км

До аэропорта: 16 км

До ж/д вокзала: 3 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- От Аэропорта до Железнодорожного вокзала: автобусом № 12,119 (стоимость проезда 44 руб. наличными)
- Проезд от ж/д вокзала до гостиницы: автобусом №11, 311,324 (стоимость проезда 21 руб. наличными)
- От Автовокзала: автобусом №315, 352 (стоимость проезда 21 руб. наличными)

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Гостиница «Липецк» имеет удобное расположение и находится в самом сердце деловой части города, откуда гости смогут отправиться в любую точку города. Отель «Липецк» — это авторский интерьер, стильный дизайн, комфортные условия и демократичные цены, которые приятно удивят каждого гостя. Здание гостиницы прошло реконструкцию в 2017 году, где мы использовали современные технологии.

Гостиница постоянно растёт и развивается, предлагает клиентам сервис и обслуживание на уровне европейских отелей. Мы всегда тщательно следим за комфортом клиентов и гарантируем, что ваш отдых или деловая поездка пройдёт на высшем уровне.

Отель «Липецк» — это 186 номеров различной категории. Каждый номер в гостинице оборудован электронными замками, ванной комнатой (душевой кабиной), беспроводным интернетом, кондиционером, кабельным телевидением, телефоном, мини-баром. Номерной фонд гостиницы «Липецк» — это стиль и уют, которые мы с радостью предоставляем каждому гостю. Бронирование наших номеров предлагают несколько популярных и профессиональных сайтов, которым доверяют сотни тысяч гостей.

Администрация отеля «Липецк» работает круглосуточно и всегда с радостью поможет решить любые вопросы гостей. У нас вы сможете воспользоваться факсом и сделать ксерокопии. На стойке регистрации доступны: заказ трансфера, вызов такси, аренда автомобилей.

На территории гостиницы клиентов ждут несколько ресторанов, где преобладают блюда европейской и восточной кухни. По запросу гостей мы приготовим диетическое и детское меню. Завтрак проходят в формате "шведский стол", где многообразие блюд удовлетворит гастрономические предпочтения даже самых требовательных клиентов.

Отель «Липецк» оборудована собственной, бесплатной и охраняемой парковкой, которая работает круглосуточно. С нами ваши автомобили всегда будут в безопасности. Для удобства гостей гостиница предлагает:

- Услуги швейцара;
- Комнату для хранения багажа;
- Услуги прачечной (за дополнительную плату).

Для клиентов, которые предпочитают путешествовать с домашними питомцами, мы предлагаем заранее связаться с нашими администраторами для уточнения информации.

Отель «Липецк» оборудован несколькими конференц-залами и бизнес центром. Мы предлагаем гостям провести деловые переговоры, достойно обслужим любое мероприятие, а также разработаем меню для кофе-брейков и деловых обедов.

В гостинице гостям доступен тренажерный зал, где гости найдут все необходимые тренажёры для полноценных занятий спортом. Вы также сможете посетить салон красоты и сауну (по предварительной записи).

Отдельное внимание отель «Липецк» уделяет представителям мужского пола. Здесь гостям предлагается провести время в настоящем мужском клубе, который станет отличным местом для расслабления и наслаждения. Мы гарантируем непередаваемое удовольствие от шоу-программы и первоклассное обслуживание.

Гостиница располагается напротив детского парка и находится в шаговой доступности от городских музеев, администрации Липецкой области, зоопарка.

Отель «Липецк» индивидуально подходит к обслуживанию каждого гостя, поэтому мы предоставляем все условия и для людей с ограниченными возможностями.

Гостиница предлагает клиентам акции, специальные предложения для организаторов мероприятий или групповых заездов. Отель «Липецк» — это отличные отзывы, хорошие рекомендации и обширная база любимых постоянных гостей, количество которых постоянно увеличивается и для которых разработана система скидок.

- Заезд: 14:00
- Выезд: 12:00
- Ранний заезд с 6:00 дополнительно не оплачивается при наличии мест
- Администрация: 24/7
- Сейф

Все номера для некурящих.

Предложения баров и ресторанов:

Бары,
диетическое меню (по запросу),
завтрак (шведский стол),
рестораны с европейской и восточной кухней,
ресторан "Графская Усадьба" с оригинальным меню

Курение:

Все внутренние общественные зоны для не курящих.

Стоянка:

- Легковой автомобиль: (бесплатно)
- Грузовой автомобиль: (за дополнительную плату)

Домашние питомцы:

- Служебные животные: По запросу
- Домашние животные: По запросу

Для вашего удобства:

- Бизнес центр
- Хранение багажа
- Прачечная
- Швейцар
- Магазин сувениров
- 3 Конференц-зала

Спорт и отдых:

- Тренажерный зал
- Высокоскоростной Wi-Fi (бесплатно)
- Салон красоты
- Сауна
- Клуб для джентльменов
- Для людей с ограниченными возможностями:
- Пандус

Сервис автомобилей:

Трансфер от/до аэропорта Москвы, Воронежа, Липецка.

Легковой автомобиль (До 4-х человек) Toyota Camry

Микроавтобус Ford (до 12-и человек)

Трансфер осуществляется при условии полной предоплаты.

+ аренда автомобилей

НОМЕРНОЙ ФОНД

Одноместный стандарт (28 номеров)

Площадь: 9 кв. м

Вместимость: до 1 гостя

Рабочий стол, Отопление, Кондиционер, Ковровое покрытие, Кровать односпальная, Душ, Фен, Туалетные принадлежности, Туалет, Ванная комната/душевая кабина/, Телефон, Телевизор с плоским экраном, Мини-бар, Холодильник, Электрический чайник(чай, кофе, сахар), Услуга "звонок-будильник"/Будильник.

Стоимость за **1 ночь 3000 Р**

В стоимость включен завтрак. Доп услуги : тренажерный зал.

Завтрак "Шведский стол" **ВКЛЮЧЕН**

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету

Стандарт + (28 номеров)

Площадь: 9-12 кв. м

Вместимость: до 2 гостей (1 на основном месте + 1 на дополнительном месте)

Комната стандартных размеров (9 кв.м.), душевая кабина, санузел, полутороспальная кровать, кондиционер, ЖК телевизор, холодильник, телефон, Wi-Fi. В стоимость номера включен завтрак.

Стоимость за **1 ночь 3 600 Р**

Завтрак "Шведский стол" **ВКЛЮЧЕН**

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету

Двухместный стандарт (28 номеров)

Площадь: 12 кв. м

Вместимость: до 2 гостей

Рабочий стол, Кондиционер, Отопление, Ковровое покрытие, Плиточный/Мраморный пол, Шкаф/гардероб, Душ, Фен, Туалетные принадлежности, Туалет, Ванная комната/душевая кабина/, Телевизор, Телефон, Холодильник/мини-бар/, Чайник(чай, кофе, сахар). Услуга "звонок-будильник"/Будильник Площадь номера: 13 м² Размер кровати/-ей: 2 Односпальная

Стоимость за **1 ночь 4000 Р**

Завтрак "Шведский стол" **ВКЛЮЧЕН**

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету

Люкс VIP (16 номеров)

Площадь: 40 кв. м

Вместимость: до 2 гостей

Комната - 40 кв.м. Отдельная спальня с ЖК телевизором. Отдельный зал с мягкой мебелью (раскладной диван). ЖК телевизор, телефон, Wi-Fi, холодильник, ванная комната с джакузи с душевой кабиной, санузел, кондиционеры, фен, столовые принадлежности. В стоимость номера входит завтрак.

Стоимость за **1 ночь 11600 Р**

Завтрак "Шведский стол" ВКЛЮЧЕН

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету

Трехместный (семейный) (20 номеров)

Площадь: 20 кв. м

Вместимость: до 3 гостей

Услуги и удобства: Рабочий стол, Гостиный уголок, Отопление, Кондиционер, Плиточный/Мраморный пол, Шкаф/гардероб, Фен, Халат, тапочки, Туалетные принадлежности, Туалет, Ванная комната/душевая кабина/, Телефон, Телевизор с плоским экраном, Мини-бар, Холодильник, Электрический чайник (чай, кофе, сахар), Кухонные принадлежности, Услуга "звонок-будильник" Номер студия (2 кровати, диван); Двухкомнатный (3 кровати)

Стоимость за **1 ночь 6000 Р**

Завтрак "Шведский стол" ВКЛЮЧЕН

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету

Полулюкс бизнес-класс (20 номеров)

Площадь: 20 кв. м

Вместимость: до 4 гостей (2 на основных местах + 2 на дополнительных местах)

Комната-студия (20 кв.м.). Спальная зона - двуспальная кровать. Гостиная зона - мягкая мебель, раскладной диван, кондиционер ЖК

телевизор, холодильник, душевая кабина, санузел, Wi-Fi. В стоимость номера включен завтрак.

Стоимость за **1 ночь 4800 Р**

Завтрак "Шведский стол" ВКЛЮЧЕН

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету

Люкс деловой (20 номеров)

Вместимость: до 2 гостей (1 на основном месте + 1 на дополнительном месте)

Рабочий стол, Отопление, Кондиционер, Ковровое покрытие, Кровать двуспальная, Две комнаты: рабочая и спальная, Душ, Компьютер, Фен, Туалетные принадлежности, Туалет, Ванная комната/душевая кабина/, Телефон, Телевизор с плоским экраном, Мини-бар, Холодильник, Электрический чайник (чай, кофе, сахар), Услуга "звонок-будильник"/Будильник. Бесплатные услуги : тренажерный зал, трансфер.

Стоимость за **1 ночь 7400 Р**

Завтрак "Шведский стол" ВКЛЮЧЕН

Оплата:

- ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ
- банковской картой
- по безналичному расчету
-

Двухместный семейный (26 номеров)

Площадь: 12 кв. м

Вместимость: до 2 гостей

Комната стандартных размеров (12 кв.м.), душевая кабина, санузел, двуспальная кровать, кондиционер, ЖК телевизор, холодильник, телефон, Wi-Fi. В стоимость номера включено 2 завтрака.

Стоимость за 1 ночь 3 600

Оплата:

ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ

банковской картой

по безналичному расчету

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - 6 этажах*

4° Floor		5° Floor		6° Floor	
401	L VIP	501	L VIP	601	L VIP
402	LB	502	LB	602	LB
403	ST	503	ST	603	ST
404	SS	504	SS	604	SS
405	S+	505	S+	605	S+
406	JS	506	JS	606	JS
407	DFR	507	DFR	607	DFR
408	TFR	508	TFR	608	TFR
409	JS	509	JS	609	JS
410	S+	510	S+	610	S+
411	ST	511	ST	611	ST
412	DFR	512	DFR	612	DFR

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников VII Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills) Липецкой области - 2021 при выполнении конкурсных заданий. Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице №77/33/41-2019 от 09.09.2019.

ПРЕЙСКУРАНТ**ROOM RATES AND OTHER PRICES**

Rooms type		Rack Rates
SS	Single Standard	3 000, 00 Р
S+	Standard +	3 600, 00 Р
ST	Standard Twin	4 000, 00 Р
L VIP	Lux VIP	11 600, 00 Р
TFR	Triple Family Room	6 000, 00 Р
JS	Junior Suite	4 800, 00 Р
LB	Lux Business	7 400, 00 Р
DFR	Double Family Room	3 600, 00 Р
Extra bed		700, 00 Р
Cot		FREE
BB	Bed and breakfast	IS INCLUDED IN THE ROOM RATE
HB	Half Board	800, 00 Р
FB	Full Board	1 000, 00Р

Цены указаны с учетом включения стоимости завтрака по системе «шведский стол»

*в этом объекте размещения дети 7 лет и старше считаются взрослыми. В номерах, рассчитанных на двухместное размещение, для размещения ребенка старше 7 лет с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

** Детские кроватки и дополнительные кровати (не более 1) предоставляются для всех категорий номеров, кроме Single Standard room.

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

WorldSkills – компания-партнер;

ООО "Юнона" – компания-партнер;

TUI – туристическое агентство-партнер;

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 2.00 pm

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

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

Услуга проживания с животными в гостинице «Липецк» допускается по предварительному запросу. Услуга платная, стоимость – 3000 рублей (оплата единовременная).

При необходимости отель может предоставить аксессуары для организации питания и других нужд питомца (миски, корзины для домашних животных).

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 ₺
SCHWEPPE	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

Family BRICS Cafe

Уютное кафе где можно быстро и вкусно перекусить. В ассортименте бургеры, пончики и другие популярные блюда.

Кафе Karlson & Co

Изысканное панорамное кафе Кафе Karlson & Co на верхнем этаже. Из окон открывается прекрасный вид на город. Разнообразная Европейская и Итальянская кухня, большой ассортимент вкусных блюд не оставят равнодушным даже самого требовательного гурмана.

Время работы с 07:00 до 24:00.

Предложения баров и ресторанов:

- Бары,
- диетическое меню (по запросу),
- завтрак (шведский стол),
- рестораны с европейской и восточной кухней,
- ресторан "Графская Усадьба" с оригинальным меню

Стоянка:

Легковой автомобиль: (бесплатно)

Грузовой автомобиль: (за дополнительную плату)

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Программа «Постоянный гость»

Данная программа действует для постоянных гостей гостиницы «Липецк»

В рамках данной программы постоянным гостям присваивается статус:

- «*Особый гость*» (более 50 ночей), -Скидка на размещение 20% полупансион

- «*Лояльный гость*» (более 30 ночей), -Скидка на размещение 10%, полупансион

Гость обладающий статусом, получает именную карту и пользуется доп. Услугами бесплатно (комната для переговоров, услуги прачечной, фитнес центр)

Программа не распространяется на гостей, которые бронируют номер через компанию посредника

Программа «Дети в гостинице» «Липецк»

Дети до 7 лет размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места

Программа «Дети в гостинице» «Липецк» не распространяется на детей, прибывших на спортивные или иные соревнования, конкурсы, слеты и олимпиады в составе группы.

Программа не распространяется на гостей, которые бронируют номер через компанию посредника

Программа «Социальная»

При размещении в гостинице участников ВОВ и инвалидов 1-й и 2-й групп, а также лиц сопровождающих их, применяется тариф «Социальный».

При этом участников ВОВ и инвалидов 1-й и 2-й групп, а также лиц сопровождающих их, размещают в гостинице без очереди.

-Тариф «Социальный» - скидка на размещение 10%

Программа не распространяется на гостей, которые бронируют номер через компанию посредника

Тариф Групповой- чем больше, тем лучше!

Для групповых заездов нами предусмотрены специальные программы. Вы можете получить скидку или комиссию, как на размещение, так и на комплексное обслуживание (проживание, организация питания).

Вы направляете запрос в отдел бронирования и продаж на e-mail: lipetsk-hotel@mail.ru

В запросе должны быть указаны: количество гостей, категории номеров, даты и период проживания (при комплексном обслуживании указываете дополнительную информацию).

– Получаете коммерческое предложение.

– Подтверждаете предложение заявкой.

В заявке указываете реквизиты компании, фамилии гостей, категории номеров, период проживания (при заявке на комплексное обслуживание

указываете дополнительную информацию), подпись руководителя и печать компании.

– Получаете номер брони и счет на оплату. Оплачиваете счет и высылаете платежное поручение.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Для организации конференций не подойдет обычный актовй зал или комната со множеством стульев. Зал должен быть расположен в здании с красивым фасадом и большой парковкой, именно поэтому мы с радостью предлагаем конференц - залы гостиницы "Липецк". Отель "Липецк" - это комфортное место для организации деловых встреч и мероприятий Вашей компании. В отеле 3 конференц-зала и 1 комната для переговоров, оборудованных современной техникой для проведения презентаций, переговоров, семинаров, банкетов. Если Вы проводите крупную конференцию, длящуюся несколько дней, гостей всегда можно разместить в уютных и комфортабельных номерах нашего отеля.

Конференц-зал "Липецк"

Конференц-зал	Варианты рассадки					
	Театр	Класс	Круглый стол	Буквой "П"	Буквой "Т"	Фуршет
Конференц-зал «Липецк» (8этаж)	150	60	60	60	50	-

Просторный и светлый зал площадью 200 м², расположенный на 8 этаже гостиницы "Липецк", с шикарным видом на Верхний парк и большим балконом идеально подойдет для деловых встреч, семинаров, мастер-классов, презентаций, переговоров. Возможны различные варианты рассадки. Отличное естественное и искусственное освещение. Огромный перечень современного оборудования. Лаконичный, но одновременно стильный интерьер зала "Липецк" непременно станет удачным выбором. Непревзойденное сочетание цены-качества гарантируют успех: отличный выбор Вашего мероприятия!

Конференц-зал "Голд"

Конференц-зал	Варианты рассадки					
	Театр	Класс	Круглый стол	Буквой "П"	Буквой "Т"	Фуршет
Конференц-зал «Голд» (цоолюльный этаж)	150	60	60	60	50	-

Просторный и светлый зал площадью 200 м² расположенный на цокольном этаже отеля "Липецк" идеально подходит для деловых встреч, семинаров, мастер-классов, презентаций, переговоров. Возможны различные варианты рассадки. Отличное искусственное освещение. Огромный перечень современного оборудования. Лаконичный, но одновременно стильный интерьер зала выполнен в нейтральных светлых тонах. Мероприятие, проведенное в зале "Голд", непременно станет удачным и эффективным, ведь для этого созданы все условия. Непревзойденное сочетание цены-качества гарантируют успех: отличный выбор для Вашего мероприятия!

Конференц-зал "Диалог"

Конференц-зал	Варианты рассадки					
	Театр	Класс	Круглый стол	Буквой "П"	Буквой "Г"	Фуршет
Конференц-зал «Диалог» (цокольный этаж)	50	20	20	20	20	-

Светлый зал площадью 80 м² расположенный на цокольном этаже отеля "Липецк" идеально подойдет для деловых встреч, семинаров, мастер-классов, презентаций, переговоров. Удобная мебель создает для участников мероприятия все условия для комфортного расположения: стулья с мягкой обивкой и деревянные столы оптимальной высоты обеспечивают максимальное удобство. Интерьер выполнен в нейтральных, пастельных тонах. Хорошее освещение. Современное оборудование. Зал предлагает несколько вариантов рассадки.

Комната для переговоров

Конференц-зал	Варианты рассадки					
	Театр	Класс	Круглый стол	Буквой "П"	Буквой "Г"	Фуршет
Комната для переговоров (8 этаж)	-	-	-	-	12	-

Светлая комната площадью 20 м² расположенная на 8 этаже отеля "Липецк" идеально подходит для небольших деловых встреч, семинаров, мастер-классов, презентаций, переговоров. Переговорная комната вмещает до 12 человек, столы расположены буквой "Г". Удобная мебель создает для участников мероприятия все условия для комфортного расположения: стулья с мягкой обивкой и деревянные столы оптимальной высоты обеспечивают максимальное удобство. Интерьер выполнен в нейтральных, пастельных тонах. Хорошее естественное и искусственное освещение.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы администратор обращался к гостям вежливым и официальным тоном. Нужно избегать ситуации, при которой номер комнаты

гостя может быть произнесен вслух при других гостях. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. К гостям следует обращаться по имени. Если есть проблема, либо во время регистрации заезда или после того, как гость видел номер, администратор должен быть готов и стремиться решить эту проблему. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать пожелания гостя. Гостю не приходится диктовать условия, он выбирает услуги из тех, которые ему предлагают, предугадывая его потребности.

ДРЕСС-КОД

- Темный костюм – юбка или брюки
- Галстук / шарф
- Пояс / 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 «Липецк», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования.

Карты, которые принимает отель: JCB , MasterCard, Visa, Diners Club и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь. Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены, но не могут быть гарантированы. При бронировании администратор просит предъявить действительную банковскую карту, которая будет авторизована при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

Согласно политике отеля при наличии свободных номеров заселение может быть произведено с 13:00 без оплаты раннего заселения, а аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 24:00 дня заезда.

ВЫПИСКА

Процедура должна быть организована как можно удобнее и проще, и администратор должен обеспечить условия, при которых гость пройдет через процедуру оплаты счета в спокойной и комфортной обстановке.

ОПЛАТА

Отель принимает следующие способы оплаты: JCB , MasterCard, Visa, Diners Club, МИР и ваучер турагента. Личные проверки не предпринимаются без предварительного письменного запроса и одобрения руководства. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты при бронировании или предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Администратор должен идентифицировать себя с бизнес-идеями и политикой отеля. Важно работать для прибыльности отеля, предоставлять информацию об объектах отеля, а также продвигать услуги. Администратор никогда не должен предполагать, что он знает потребности гостя. Он должен задавать вопросы, давать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие знания о туристических достопримечательностях Белгорода, а также актуальные события.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Гостиница «Липецк» представляет собой современный 4-х звездочный 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 взорвется бомба?
- ✓ Где бомба?
- ✓ Почему вы оставили бомбу?
- ✓ Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Попросите коллегу
- ✓ Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- ✓ Свяжитесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
- ✓ Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
- ✓ Вызовите дежурного менеджера
- ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо

ОГРАБЛЕНИЕ

- Когда преступник на месте преступления
- ✓ позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- ✓ не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления
- ✓ Позвоните дежурному менеджеру
- Дальнейшие действия
- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно

- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию
- Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно
- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
- Сообщите в страховую компанию
- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление
- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

- позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)
- Дыхательная и сердечная недостаточность*
- ✓ Очистить дыхательные пути
- ✓ Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- *любые медицинские манипуляции только при наличии специальной подготовки
- Кровотечение
- ✓ Зажмите рану
- ✓ Приложите давящую повязку
- Шок
- ✓ Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
- ✓ Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку станет холодно);
- ✓ Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника);
- ✓ Дайте теплое сладкое питье;
- ✓ Следите за состоянием.
- Дальнейшие действия
- ✓ Позаботьтесь о любом имуществе гостя
- ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо
- Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть).
- Пол (гендер)
- Мужчина Женщина
- Язык
- Русский Английский Другой: _____ Акцент: _____
- Рост
- Низкий (1.60 – 1.70 м) Средний (1.70 – 1.80 м) Высокий (более 1.80 м)
- Цвет кожи
- Бледная Слегка смуглая Смуглая Очень смуглая
- Румяный / краснолицый
- Цвет волос
- Блондинка Русый Коричневый Черный Рыжий Другой цвет Лысый
- Парик
- Другие особенности
- Форма лица: _____
- Глаза:
- Голубые Карие Зеленые Светлые Смешанный цвет Разные
- Нос:
- Прямой С горбинкой Курносый Другой _____
- Зубы
- Здоровые С дефектами (вкл. щербины) Торчащие
- Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____
- Одежда: _____
- Маска _____
- Возраст: _____
- Оружие: _____
- Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Запишите имена свидетелей и другие подробности на обратной стороне этой формы.

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний звонок Не определен
- Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик Девочка
- Голос: Громкий, Тихий, Слабый, Глухой, Невнятный, Мягкий, Приятный, Пьяный Хриплый
- Речь:
- Быстрая Медленная Запутанная Искраженная Заикающаяся Шепелявая Образованная Нецензурная
- Язык: Русский Английский Другой _____
Акцент _____ Диалект _____
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне