

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ E57 Администрирование отеля GROZNY CITY HOTEL 5*



ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	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 финала IX Национального 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 получают 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. Грозный

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 364021,

Чеченская Республика, г. Грозный,

пр. Кадырова 1/16

+7 (8712) 296000

+7 (8712) 296001

info@groznycityhotel.ru

www.groznycityhotel.ru

РАССТОЯНИЯ ОТ ОТЕЛЯ:

До центра города: 0.3 км

До аэропорта Grozny Airport - 8.1 км

До аэропорта Магас - 55 км.

До ж/д вокзала: 1.2 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

☐ **Проезд от аэропорта до отеля:**

на маршрутном такси № 111 до остановки «Grozny City».

☐ **Другие способы проезда до отеля:** такси, трансфер.

ПАРКОВКА

Гостям Отеля ГРОЗНЫЙ СИТИ доступна платная парковка (при наличии мест): 500 рублей в день

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

GROZNY CITY HOTEL – ОТЕЛЬ ГРОЗНЫЙ СИТИ

Общая площадь комплекса ГРОЗНЫЙ СИТИ — 4,5 га. Здесь построено семь высотных зданий (жилые дома, гостиница, офисно-деловой центр): одно 40-этажное, одно 30-этажное, три 28-этажных и два 18-этажных. Общее количество квартир в жилых зданиях — 700. Полезная площадь одной квартиры составляет от 68 до 280 м². На двух первых этажах жилого дома «Феникс» размещён торговый центр. Рядом с жилыми зданиями возведены 32-этажная пятизвездочная гостиница – Отель ГРОЗНЫЙ СИТИ, 29 этажей занимает отель, 30 и 31 этажи являются техническими, а на 32 этаже расположен ресторан «Купол». В отеле 303 номера. И рядом с отелем находится 30-этажный офисно-деловой центр общей площадью 34 000 м², с вертолётной площадкой на крыше. Отель предлагает своим гостям один бассейн, спа-центр, спортзал, рестораны, торговые павильоны. Под каждой из высоток предусмотрены двухъярусные подземные автостоянки с общей вместимостью около 3000 единиц автотранспорта.

С 2011 года двери Отеля ГРОЗНЫЙ СИТИ открыты для гостей со всего мира, ценящих роскошь, внимание к деталям и комфорт в мелочах. Индивидуальный подход к каждому гостю, высокий уровень сервиса, элегантный интерьер, кавказское гостеприимство и волшебная атмосфера – залог того, что пребывание в Грозный Сити подарит незабываемые впечатления и позволит окунуться в атмосферу одного из прекраснейших городов России.

Гостей ожидают 303 комфортабельных номера различных категорий, от категории Стандарт до Президентского Люкса, неизменно соответствующих статусу одной из лучших гостиниц Северного Кавказа.

Гости Отеля ГРОЗНЫЙ СИТИ могут ежедневно наслаждаться завтраком «шведский стол». А отдохнуть от суеты и насладиться панорамой города и завораживающими огнями ночной столицы можно в ресторане «Купол», находящемся на 32 этаже.

Отель Грозный Сити ценит своих гостей, поэтому предлагает им самое лучшее – качественные услуги, которые помогут обрести внешнюю и внутреннюю гармонию. В фитнес и СПА – центрах (мужском и женском), располагающихся на втором этаже, гости могут пройти оздоровительный комплекс процедур, расслабиться или наоборот получить заряд энергии на весь день. Для проведения конференций, презентаций или деловых встреч любого

уровня к услугам гостей предоставляются конференц-залы, оборудованные по последнему слову техники. В стоимость аренды входит: эргономичная мебель, микрофоны, проектор и все необходимые письменные принадлежности. Во время официального мероприятия по запросу могут быть организованы кофе – брейк, фуршет или бизнес-ланч.

В банкетных залах квалифицированный персонал может организовать банкеты, свадьбы, дни рождения, корпоративные и другие мероприятия.

В преимуществе отеля также и его месторасположение: Отель ГРОЗНЫЙ СИТИ находится в самой красивой части города, на берегу реки Сунжа, рядом с мечетью «Сердце Чечни» и всего в 10-ти минутах езды от аэропорта города. Учитывая близкое расположение таких популярных достопримечательностей, как Памятник борцам революции Н. Гикало, А. Шерипову и Г. Ахриеву (1,6 км) и Автодром «Крепость Грозная» (2,8 км), гости без труда смогут посетить вышеперечисленные места города Грозный.



НОМЕРНОЙ ФОНД

СТАНДАРТ С ДВУСПАЛЬНОЙ КРОВАТЬЮ РАЗМЕРА КИНГСАЙЗ/ STANDARD WITH DOUBLE BED

Площадь: 31 кв.м

Вместимость до 3 мест

Просторные номера в восточном стиле сочетают в себе уют и комфорт. Двухспальная кровать, удобная постель и рабочее место в каждом номере. Номер с большой КРОВАТЬЮ РАЗМЕРА КИНГСАЙЗ предназначенный для командировок, позволяющий сократить затраты на проживание. Возможно одноместное и двухместное проживание.

Оснащение номера:



Климат-контроль



Телефон



HDTV



Халаты



Сейф



Электронные замки



Wi-Fi



Тапочки



Весы



32-дюймовый ЖК-телевизор



Полотенца



Чайный набор



Гигиенические принадлежности



Косметическое зеркало



Мини-бар



Фен

СТАНДАРТ С ДВУМЯ КРОВАТЯМИ/ STANDARD TWIN ROOM

Площадь: 31 кв.м

Вместимость до 3 мест

Прекрасная категория номеров для людей, приехавших поработать в спокойной обстановке.

Светлый номер, оформленный в элегантно-сдержанном стиле, в котором две отдельные кровати, небольшая зона отдыха и рабочая зона.

Оснащение номера:

-  Климат-контроль
-  Телефон
-  HDTV
-  Халаты
-  Сейф
-  Электронные замки
-  Wi-Fi
-  Тапочки
-  Весы
-  32-дюймовый ЖК-телевизор
-  Полотенца
-  Чайный набор
-  Гигиенические принадлежности
-  Косметическое зеркало
-  Мини-бар
-  Фен

ДЕЛЮКС /DELUXE

Площадь: 31 кв.м

Вместимость до 3 мест

Просторные номера с великолепной панорамой на город для гостей, ценящих не только удобство, но и прекрасный вид из окна. Номера «Делюкс» – это классический интерьер, элегантная мебель и комфортная рабочая зона. С красивым видом на мечеть Сердце Чечни.

Оснащение номера:

-  Климат-контроль
-  Телефон
-  HDTV
-  Халаты
-  Сейф
-  Электронные замки
-  Wi-Fi
-  Тапочки
-  Весы
-  32-дюймовый ЖК-телевизор
-  Полотенца
-  Чайный набор
-  Гигиенические принадлежности
-  Косметическое зеркало
-  Мини-бар
-  Фен

СУПЕРИОР (С ГАРДЕРОБНОЙ КОМНАТОЙ)/SUPERIOR (WITH DRESSING ROOM)

Площадь: 35 кв. м

Вместимость до 3 мест

Оснащение номера:

Номера «Супериор» идеально подойдут для путешественников с большим багажом: для удобства гостей номер оснащен отдельной гардеробной комнатой. Комфорт данного номера поможет расслабиться и почувствовать себя как дома. Дополнительная гардеробная комната.

Оснащение номера:

-  Климат-контроль
-  Телефон
-  HDTV
-  Халаты
-  Сейф
-  Электронные замки
-  Wi-Fi
-  Тапочки
-  Весы
-  32-дюймовый ЖК-телевизор
-  Полотенца
-  Чайный набор
-  Гигиенические принадлежности
-  Косметическое зеркало
-  Мини-бар
-  Фен

ЛЮКС/ LUX ROOM

Площадь: 52 кв.м

Вместимость до 4 мест

Элегантные двухкомнатные люксы, предлагают гостям уединенную спальню, отдельную гардеробную комнату и комфортабельную гостиную, что представляется идеальным решением для деловых людей, которые хотят принять гостей у себя в номере. Двуместная кровать, диван и дополнительное место можно разместить.

Оснащение номера:



Климат-контроль



Телефон



HDTV



Халаты



Room Service (круглосуточно)



Сейф



Электронные замки



Wi-Fi



Тапочки



Весы



32-дюймовый ЖК-телевизор



Полотенца



Чайный набор



Гигиенические принадлежности



Косметическое зеркало



Мини-бар



Фен

ЛЮКС (С ВИДОМ НА ГОРОД) / LUX ROOM (CITY VIEW)

Площадь: 52 кв.м

Вместимость до 4 мест

Элегантные двухкомнатные люксы, предлагают гостям уединенную спальню, отдельную гардеробную комнату и комфортабельную гостиную, что представляется идеальным решением для деловых людей, которые хотят принять гостей у себя в номере, из окон которого открывается незабываемая панорама города.

Оснащение номера:



Климат-контроль



Телефон



HDTV



Халаты



Сейф



Электронные замки



Wi-Fi



Тапочки



Весы



32-дюймовый ЖК-телевизор



Полотенца



Чайный набор



Гигиенические принадлежности



Косметическое зеркало



Мини-бар



Фен

СЕМЕЙНЫЙ НОМЕР/FAMILY SUITE

Площадь: 52 кв.м

Вместимость до 5 мест

Семейный номер – прекрасный вариант размещения для нескольких человек. Это два номера, объединенные внутри общей дверью. В одном номере одна двуспальная кровать, в другом две односпальные.

Оснащение номера:

-  Климат-контроль
-  Телефон
-  HDTV
-  Халаты
-  Сейф
-  Электронные замки
-  Wi-Fi
-  Тапочки
-  Весы
-  32-дюймовый ЖК-телевизор
-  Полотенца
-  Чайный набор
-  Гигиенические принадлежности
-  Косметическое зеркало
-  Мини-бар
-  Фен

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИЙ ЛЮКС/EXECUTIVE SUITE

Площадь: 70 кв.м

Вместимость до 5 мест

Номер – студия, в котором пространство удачно сочетает спальную и гостевую зоны. Данный номер идеально подходит для тех, кто большую часть времени проводит в деловых поездках, но придает большое значение функциональности, простору помещения и комфорту. Дополнительный шик придает стеклянная стена, открывающая потрясающий вид на город.

Оснащение номера:

-  Климат-контроль
-  Телефон
-  HDTV
-  Халаты
-  Сейф
-  Электронные замки
-  Wi-Fi
-  Тапочки
-  Весы
-  32-дюймовый ЖК-телевизор
-  Полотенца
-  Чайный набор
-  Гигиенические принадлежности
-  Косметическое зеркало
-  Мини-бар
-  Фен

ПРЕЗИДЕНТСКИЙ ЛЮКС/PRESIDENTIAL SUITE

Площадь: 88 кв.м

Вместимость до 6 мест

Роскошный номер в приятных бежево-голубых тонах – единственный номер данной категории. Разделен на две комнаты: первая комната – гостиная с рабочей зоной, вторая комната – спальня с зоной отдыха. Из французских окон на всю стену открывается захватывающий вид на город.

Оснащение номера:

-  Климат-контроль
-  Телефон
-  HDTV
-  Халаты
-  Сейф
-  Электронные замки
-  Wi-Fi
-  Тапочки
-  Весы
-  32-дюймовый ЖК-телевизор
-  Полотенца
-  Чайный набор
-  Гигиенические принадлежности
-  Косметическое зеркало
-  Мини-бар
-  Фен
-  Джакузи
-  Душ
-  Гостевой туалет

УСЛУГИ

Безупречный сервис отеля предлагает следующие услуги:

ПАРКОВКА. Для гостей транспортом работает охраняемая платная парковка.

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.

SPA ЦЕНТР И ТУРЕЦКИЙ ХАМАМ на втором этаже отеля. Для проживающих в гостинице посещение сауны, бассейна и хамама предоставляется бесплатно. График работы с 08:00 до 00:00.

ФИТНЕС ЦЕНТР «GOLDEN FIVE CLUB» на втором этаже отеля. Полностью оборудованный фитнес- центр. График работы с 08:00 до 00:00.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 7 - 9 этажах*

7° Floor		8° Floor		9° Floor	
701	STt	801	STt	901	STt
702	STt	802	STt	902	STt
703	STd	803	STd	903	STd
704	STd	804	STd	904	STd
705	DLX	805	DLX	905	DLX
706	DLX	806	DLX	906	DLX
707	SUP	807	SUP	907	SUP
708	SUP	808	SUP	908	SUP
709	LUX	809	LUX	909	LUX
710	LUX W	810	LUXW	910	LUX W
711	STd	811	STd	911	FSU
712	STd	812	ESU	912	PSU

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

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

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Об Отеле» <https://groznycityhotel.ru/pravila/>

ПРЕЙСКУРАНТ**ROOM RATES* AND OTHER PRICES**

Room Code	Rooms type	Price for single occupancy	Price for double occupancy
STd	СТАНДАРТ С ДВУСПАЛЬНОЙ КРОВАТЬЮ РАЗМЕРА КИНГСАЙЗ / STANDARD WITH DOUBLE BED	5600₽	6100 ₽
STt	СТАНДАРТ С ДВУМЯ КРОВАТЯМИ/ STANDARD TWIN ROOM	5600₽	6100 ₽
DLX	ДЕЛЮКС / DELUXE	6600 ₽	7100 ₽
SUP	SUPERIOR (WITHDRESSING ROOM)	7100 ₽	7600 ₽
BSU	ЛЮКС/ BUSINESS SUITE ROOM	13600 ₽	
BSUD	ЛЮКС (С ВИДОМ НА ГОРОД)/BUSINESS SUITE DELUXE ROOM (CITYVIEW)	18100 ₽	
FSU	СЕМЕЙНЫЙ НОМЕР/FAMILY SUITE	16100 ₽	
ESU	ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИЙ ЛЮКС/EXECUTIVE SUITE	22100 ₽	
Food packages			
BB		Bedandbreakfast	1 000,00 ₽
HB	Завтрак и обед / Завтрак и ужин	Half Board	2 500,00 ₽
FB		Full Board	4 000,00 ₽

*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 кроватки и дополнительных кроватей

От 0 до 3 лет	Детская кроватка по запросу	Бесплатно
От 3 до 7 лет	Дополнительная кровать по запросу	1 500 руб. за ребенка за ночь
Старше 7 лет	Дополнительная кровать по запросу	3 000 руб. за человека за ночь

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 – 14:00

Ранний заезд:

До 08:00 – 100% от стоимости номера

08:00-10:00 – 50% от стоимости номера

10:00-11:00 – 25% от стоимости номера

11:00-12:00 – 20% от стоимости номера

12:00-13:00 – 15% от стоимости номера

Поздний выезд:

До 14:00 – 10%

14:00-15:00 – 15% от стоимости номера

15:00-16:00 – 20% от стоимости номера

16:00-17:00 – 25% от стоимости номера

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

РЕСТОРАНЫ

Основной ресторан – большой зал, оформленный в светлых тонах в европейском стиле, прекрасно подойдет для проведения больших празднеств на 300 – 400 персон. Свадьбы, банкеты, семейные торжества, официальные мероприятия – команда отеля реализует любые самые сокровенные фантазии гостей и поможет сделать событие особенным и незабываемым.

Часы работы: С 07:00 до 11:00 «Основной ресторан», находящийся на 3 этаже, приглашает гостей на завтрак в формате шведского стола.

«Купол» – это единственный в своем роде ресторан в форме стеклянного купола на всем Северном Кавказе, находящийся на высоте 32 этажа. Уютная планировка, стильный интерьер с элементами этнического орнамента и национальными башнями, приятная музыка помогут на время забыть обо всех проблемах и насладиться изысками интернациональной кухни.

Часы работы: с 12:00 до 24:00

На все вопросы по проведению торжественных и корпоративных мероприятий может ответить сотрудник отдела продаж и маркетинга +7 8712 296 000, +7 8712 296 003

SPA-ЦЕНТР (мужской и женский)

К услугам гостей на втором этаже отеля с 08:00 до 00:00:

БАНЯ И САУНА

Самая главная польза бани и сауны – укрепление иммунитета и оздоровление организма. Они являются одними из главных помощников для похудения организма, очищения кожи и избавления от косметических дефектов на ней. К услугам гостей турецкая баня «хамам», сауна, кедровая бочка, гидромассажная ванна, а также бассейн.

Для проживающих в гостинице посещение сауны, бассейна и хамама предоставляется бесплатно.

МАССАЖ

Оздоровительный центр Отеля предлагает гостям воспользоваться услугами профессиональных массажистов. На выбор разные виды массажа, которые помогут избавиться от многих проблем, привести себя в тонус и выглядеть всегда красиво и подтянуто.

КОСМЕТОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Специалисты салона используют в своей работе только качественные и уже хорошо проверенные препараты. Косметологический кабинет оснащен современным специальным оборудованием. Благодаря опыту и знаниям в области дерматологии специалист салона поможет гостю решить любые проблемные вопросы в плане эстетики.

САЛОН КРАСОТЫ

Парикмахер-стилист салона красоты готов предложить весь спектр услуг по уходу за волосами: стрижки, причёски, укладки и процедуры по восстановлению волос. Специалист салона красоты использует в работе только лучшую продукцию для ухода за волосами.

Визажист салона красоты всегда рад подчеркнуть природную красоту. В своей работе он использует декоративную косметику класса «Люкс».

Для выполнения качественного маникюра (а также педикюра) в салоне есть все необходимое: опытный и высококлассный персонал, современный инструментарий и только профессиональные материалы. Для гостей будет представлена широкая палитра косметических, лечебных и восстановительных процедур.

ТРЕНАЖЕРНЫЕ ЗАЛЫ

В мужском и женском тренажёрных залах гостей ждут профессиональные силовые и кардио тренажеры, с помощью которых можно индивидуально поработать над фигурой и самочувствием вместе с

квалифицированными тренерами, а милые дамы также могут посетить занятия стэп –аэробики.

Для проживающих в гостинице посещение тренажерного зала предоставляется бесплатно.

Помимо этого, на первом этаже отеля расположен сувенирный магазин.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Конференц-зал №1, 4 этаж

Площадь – 70 кв. м, вместимость – до 50 человек в театральном стиле

Конференц-зал №2, 4 этаж

Площадь – 50 кв. м, вместимость – до 70 человек в театральном стиле

Конференц-зал №3, 4 этаж

Площадь – 50 кв. м, вместимость – до 70 человек в театральном стиле

Также для бизнес-конференций доступен

Основной ресторан, 3 этаж

Площадь – 476 кв. м, вместимость – до 200 человек в театральном стиле

Узнать более подробную информацию можно по телефону

+7 (8712) 296003

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

НОЧЬ В ПОДАРОК

«Получайте каждую пятую ночь в подарок!»

1. Предложение действует при наличии номеров и при индивидуальном бронировании.
2. Предложение действует только, если бронь совершается на более чем 4 ночи.
3. Бронирование должно быть осуществлено через вебсайт отеля или по электронной почте.
4. Предложение не действует на бронирование таких категорий номеров как Делюкс с двумя кроватями, Семейный, Представительский и Президентский Люкс.
5. Предложение не действует, если будет сокращена длительность пребывания в отеле, или если бронирование не отвечает другим

условиям.

6. Тариф не комиссионный.
7. Предложение не суммируется с другими специальными акциями и скидками, договорным или рекламным тарифами.

Предложение не распространяется на партнеров отеля

Раннее бронирование

При бронировании проживания за 30 дней до заезда предоставляется скидка в размере 10%.

Комплекс услуг

При бронировании конференц-зала предоставляется скидка в размере 10% на одну ночь проживания в отеле.

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
☐ 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.

ВЫПСКА

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 Грозный Сити – представляет собой современный 5-извездочный 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

- ☐ 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 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 / Русский / Коричневый / Черный / Рыжий / Другой цвет / Лысый / Парик
- ☐ Другие особенности
- ☐ Формалица: _____
- ☐ Глаза:
- ☐ Голубые / Карие / Зеленые / Светлые / Смешанный цвет / Разные
- ☐ Нос:
- ☐ Прямой / Сгорбинкой / Курносый / Другой _____
- ☐ Зубы
- ☐ Здоровые / С дефектами (вкл. щербин) / 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 _____

(сторона 2)

Эмоциональное состояние:

- ☐ Спокойный
- ☐ Возбужденный
- ☐ Сердитый Веселый
- ☐ Фоновый шум:
- ☐ Шум уличного движения
- ☐ Музыка,
- ☐ Голоса
- ☐ Звуки ресторана
- ☐ Другого публичного места

Другое/комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне