

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ «Art Отель 4 звезды»



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 как образец в ходе Чемпионатов по профессиональному мастерству «Профессионалы» по компетенции Администрирование отеля 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 реальном городе одного из субъектов Российской Федерации, в Пермском крае.

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 мы будем 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 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 3 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. Пермь

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 614002, Пермский край, г.

Пермь, ул. Белинского 31

+7 (342) 20 121 20

booking@arthotelperm.ru

<https://arthotelperm.ru/>

РАССТОЯНИЯ ОТ ОТЕЛЯ:

До центра города: 2.0 км

ДоаэропортаБольшое Савино -17.9

км

До ж/д вокзала: 5.1 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

Проезд от аэропорта до отеля:

на автобусе 108 до остановки «д. Крохово» с пересадкой на автобус 115 до остановки «пл. Карла Маркса».

Другие способы проезда до отеля: такси, трансфер.

ПАРКОВКА

Гостям Art Отель 4 звезды доступна:

- **Бесплатная парковка** (при наличии мест)
- Уличная парковка

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

ART HOTEL 4 звезды

Art HOTEL 4* расположен в центре города на ул. Белинского, 31, на 3-ем этаже современного многофункционального жилого комплекса.

Интерьер Art HOTEL 4* наполнен свежими решениями, яркими образами и различными атрибутами балетного искусства. Множество фотографий, эскизов, сценических костюмов и декораций создают ощущение балетного закулисья.

Номерной фонд Art HOTEL 4* составляет 34 номера различной категории, от стандартного номера до роскошного люкса. Интерьер номеров покоряет своим великолепием с первого взгляда: утонченный дизайн, гармония и стиль ощущаются в каждой детали.

Art HOTEL 4* предоставляет своим гостям широкий спектр дополнительных услуг: арт-галерея, бизнес-услуги (просторный, легко модифицируемый конференц-зал для проведения конференций, презентаций и светских фуршетов), банкетный зал.

Все номера отеля отвечают современным европейским требованиям безопасности – двери защищены электронными замками.

При заселении Гостю выдается ключ-карта, обеспечивающая доступ в отель и номер.

Завтраки проходят в зале "Русские сезоны" с 7.00 до 10.00 по местному времени в будние дни, в выходные и праздничные дни - с 8.00 до 11.00.

Забронировать номер можно по электронной почте booking@arthotelperm.ru, по телефону +7 (342) 20-121-20 или на данной странице в окне "Бронирование онлайн".



НОМЕРНОЙ ФОНД

АРТ СТУДИО

Площадь: 38 кв.м

Вместимость до 3мест

Арт-Студио представляет собой просторный номер, поделенный на две функциональные зоны: спальню и гостиную. Есть возможность размещения дополнительного третьего места. Стоимость дополнительного места составляет 900 рублей.

Арт-Студио передает стиль эпохи Сергея Дягилева. Здесь переплелись дух театрального закулисья и современные технологии. Вся мебель выполнена по индивидуальному заказу, каждый предмет интерьера уникален.

Арт-Студио представляет собой просторный номер, поделенный на две функциональные зоны: спальню и гостиную. Есть возможность размещения дополнительного третьего места.

В номере располагается кованная кровать с ортопедическим матрасом и мягкая мебель, имеются сейф, холодильник, чайный столик, кондиционер, телевизор.

Ванная комната поражает своим великолепием и функциональностью.

Оснащение номера:



Завтрак в подарок. При раннем выезде из отеля предоставляется завтрак в дорогу



Высокоскоростной бесплатный беспроводной интернет (Wi-Fi)



Цифровое ТВ (Smart TV)



Кондиционер



Письменный стол, стул



Холодильник



Большая двуспальная кровать (180x200 см) в двухместном номере и

односпальная кровать в одноместном



Прикроватные тумбочки



Платяной шкаф



Фен



Набор полотенец



Туалетные принадлежности



Халат и тапочки



Капсульная кофеварка в номере

ЛЮКС

Площадь: 38 кв.м

Вместимость до 2мест

В номерах предусмотрена спальная комната, кабинет и роскошная ванная.

В спальне установлена ортопедическая кровать класса "queen-size".

Один из номеров располагает каминной зоной с диваном и креслами.

Номера оборудованы сейфом, холодильником, чайным столиком, письменным столом.

Оснащение номера:



Завтрак в подарок. При раннем выезде из отеля предоставляется завтрак в дорогу



Высокоскоростной бесплатный беспроводной интернет (Wi-Fi)



Цифровое ТВ (Smart TV)



Кондиционер



Письменный стол, стул



Холодильник



Большая двуспальная кровать (180x200 см) в двухместном номере и

односпальная кровать в одноместном



Прикроватные тумбочки



Платяной шкаф



Ванная комната с душевой кабиной



Фен



Набор полотенец



Туалетные принадлежности



Халат и тапочки



Капсульная кофеварка в номере

СТАНДАРТ ПРЕМИУМ

Площадь: 18-27 кв.м

Вместимость до 2 мест

Номер повышенной комфортности с кофейной зоной. В номере возможно, как одноместное, так и двухместное размещение. Два номера имеют кровати-трансформеры, которые могут быть разделены или совмещены в зависимости от Вашего желания.

Стоимость номера при двухместном размещении составит 5 700 руб.

Оснащение номера:



Завтрак в подарок. При раннем выезде из отеля предоставляется завтрак в дорогу



Высокоскоростной бесплатный беспроводной интернет (Wi-Fi)



Цифровое ТВ (Smart TV)



Кондиционер



Письменный стол, стул



Холодильник



Большая двуспальная кровать (180x200 см) в двухместном номере и

односпальная кровать в одноместном



Зона отдыха с уютными креслами к распоряжению гостей отеля



Прикроватные тумбочки



Платяной шкаф



Ванная комната с душевой кабиной



Фен



Набор полотенец



Туалетные принадлежности



Халат и тапочки

СТАНДАРТ ДВУХМЕСТНЫЙ

Площадь: 14-16 кв.

м Вместимость до 3

мест Оснащение

номера:

Номер с двухспальной кроватью.

Стоимость номера при двухместном размещении составит 5 200 руб.

Оснащение номера:



Завтрак в подарок. При раннем выезде из отеля предоставляется

завтрак в дорогу



Высокоскоростной бесплатный беспроводной интернет (Wi-Fi)



Цифровое ТВ (Smart TV)



Кондиционер



Письменный стол, стул



Холодильник



Большая двухспальная кровать (160x200 см) в двухместном номере и

односпальная кровать в одноместном



Прикроватные тумбочки



Платяной шкаф



Ванная комната с душевой кабиной



Фен



Набор полотенец



Туалетные принадлежности



Халат и тапочки

СТАНДАРТ ОДНОМЕСТНЫЙ

Площадь: 12 кв.м

Вместимость до 1 места

Один одноместный уютных номер с односпальной кроватью.

Оснащение номера:



Завтрак в подарок. При раннем выезде из отеля предоставляется завтрак в дорогу



Высокоскоростной бесплатный беспроводной интернет (Wi-Fi)



Цифровое ТВ (Smart TV)



Кондиционер



Письменный стол, стул



Холодильник



Прикроватные тумбочки



Платяной шкаф



Ванная комната с душевой кабиной



Фен



Набор полотенец



Туалетные принадлежности



Халат и тапочки

УСЛУГИ

Безупречный сервис отеля предлагает следующие услуги:

ПАРКОВКА. Для гостей с 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.

ФИТНЕС ЦЕНТР «SPARTA» в здании отеля.

Полностью оборудованный фитнес- центр. График работы с 08:00 до 23:00.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 1 – 3 этажах*

1° Floor		2° Floor		3° Floor	
1	PRM	20	PRM	30	PRM
2	STd	21	STd	31	PRM
3	PRM	22	PRM	32	STd
5	LUX	23	STd	33	STd
6	STd	24	SNG	34	STd
7	PRM	25	STd	35	PRM
8	STd	26	PRM	36	STUDIO
9	STd	27	LUX		
10	STd	28	STd		
11	STd	29	STd		
12	PRM				
14	PRM				
15	PRM				
16	PRM				
17	PRM				
18	PRM				
19	STd				

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников регионального чемпионата.

Правила проживания в Art HOTEL 4* устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

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

ПРЕЙСКУРАНТ ROOM RATES* AND OTHER PRICES

Room Code	Rooms type	Price for single occupancy	Price for double occupancy
SNG	Стандартный Одноместный	3 500 Р	-
STt	Стандартный	4 300 Р	5 200 Р
PRM	Стандартный Премиум	4 800 Р	5 700 Р
LUX	Люкс	7 000 Р	7 900 Р
STUDIO	Арт-Студио	8 500 Р	9 400 Р
Food packages			
BB	Завтрак	Bed and breakfast	600,00 Р
HB	Завтрак и обед / Завтрак и ужин	Half Board	2 400,00 Р
FB	Завтрак, обед и ужин	Full Board	3 000,00 Р

*Цены указаны без включения стоимости завтрака

Правила размещения детей

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

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

Правила установки детских кроваток и дополнительных кроватей

От 0 до 3 лет	Детская кроватка по запросу	Бесплатно
От 3 до 7 лет	Дополнительная кровать по запросу	600руб.за ребенка за ночь
Старше 7 лет	Дополнительная кровать по запросу	900 руб. за человека за

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

Все детские кроватки и дополнительные кровати предоставляются при наличии возможности.

Размещение **домашних животных** не допускается.

Партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

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

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

Политика заезда и выезда:

Время выезда–12:00

Время заселения – 13:00

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
SCHWEPPEES	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 «Русские сезоны» – большой зал, оформленный в светлых тонах в европейском стиле, прекрасно подойдет для проведения больших празднеств на 50 – 100 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 «Русские сезоны», находящийся на 3 этаже, приглашает гостей на завтрак, **обед и ужин** в формате шведского стола.

Часы работы: с 12:00 до 24:00

Русская кухня

Холодные закуски

Солёные грузди с красным маринованным луком и сметаной

100/130 гр
520 Р

Строганина из чира

60/20/30 гр
360 Р

Филе муксуна холодного копчения с ржаными тостами и муссом из сметаны

60/60 гр
720 Р

Филе сельди слабого посола с картофелем

220 гр
360 Р

Холодец из говядины с муссом из хрена и ржаным бисквитом

100/90 гр
350 Р

Салаты

Оливье с ростбифом и маринованными овощами

180/20 гр
450 Р

Оливье с копченым лососем и красной икрой

180 гр
450 Р

Горячие закуски

Пирожки с квашеной капустой и яйцом | Подаются со сметаной

150/40 гр

320 Р

Пирожки Посикунчики с мясом | Подаются с соленьями, сметаной и соусом из томатов и хрена

150/80/30 гр

490 Р

Пирожки с лососем и креветками с соусом Лайм

130/30 гр

480 Р

Горячие блюда

Судак с миксом печеных овощей

110/120/20 гр

620 Р

Котлеты из судака и щуки с картофельным муссом, сальсой из огурца и вешенками в сливочном соусе

100/160 гр

550 Р

Пельмени из щуки с муссом из сметаны

240/40 гр

550 Р

Пельмени из телятины со сметаной и горчичной заправкой

240/80 гр

520 Р

Котлеты из цыпленка с ризотто и грибным соусом

120/100/40 гр

480 Р

Бефстроганов с белыми грибами и картофельным муссом

180/150 гр

780 Р

Супы

Суп из белых грибов

250/40 гр

380 Р

Уха из трех видов рыбы

300 гр

480 Р

Суп из цыпленка с домашней лапшой	350 гр	320 Р
Борщ с говядиной	300/40 гр	400 Р
Десерты		
Медовый торт	120/35 гр	360 Р
Десерт Анна Павлова со свежей клубникой	100 гр	360 Р
Холодные закуски		
Карпаччо из лосося	70/40 гр	620 Р
Карпаччо из говядины	70/30 гр	520 Р
Тартар из тунца с авокадо и манго	150 гр	680 Р
Тартар из говядины	80/25 гр	420 Р
Салаты		
Салат Греческий с соусом Песто	200 гр	380 Р
Салат с мини моцареллой, томатами и соусом «Песто»	180 гр	420 Р
Салат с теплым роллом из лосося и соусом «Лайм»	180 гр	520 Р
Теплый салат с морепродуктами		

	290 гр	1300 Р
Цезарь с филе цыпленка	180	480 Р
Салат с опаленной телятиной и свежими овощами	200 гр	650 Р
Горячие закуски		
Запеченные сырные шарики с малиновым соусом	120/30 гр	380 Р
Мидии с картофелем фри и соусом на выбор: Блю-чиз / Томатный	280/100 гр	650 Р
Плато из морепродуктов: креветки, гребешки, лангустины, тунец, лосось, красная икра	560/210 гр	4600 Р
Супы		
Крем-суп из тыквы со сливочным сыром и рукколой	250 гр	320 Р
Сливочный крем-суп с креветками и лососем	250 гр	720 Р
Паста и ризотто		
Феттучине с томатами и базиликом	300/20 гр	450 Р
Ризотто с белыми грибами	250/30 гр	550 Р
Паста с морепродуктами	300 гр	850 Р
Папарделле с телятиной и белыми грибами	300/30 гр	

	820 ₺
Спагетти карбонара с копченой грудинкой	300 гр 550 ₺
Горячие блюда	
Филе лосося на гриле с брокколи	110/120/30 гр 1300 ₺
Томленая в вине дорадо с оливками, томатами черри и красным луком	230/100 гр 1580 ₺
Котлеты из креветок и краба с картофельным муссом и овощами Вок	100/160/40 гр 1520 ₺
Чикен бургер с картофелем фри или свежими овощами	250/75/50 гр 520 ₺
Свиная корейка с молодым картофелем и клюквенным соусом	160/150/30 гр 650 ₺
Филе-миньон с гарниром на Ваш выбор (картофель фри, картофельное пюре, свежие овощи, овощи на гриле)	200/120/40 гр 1450 ₺
Рибай с гарниром на Ваш выбор (картофель фри, картофельное пюре, свежие овощи, овощи на гриле)	300/120/40 гр 2 400 ₺
Десерты	
Панна котта	120/40 гр 360 ₺
Тирамису	150/20 гр 420 ₺
Чизкейк с сырным мороженым	100/40 гр 360 ₺

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
Шоколадно-вишневый торт

150/40 гр

420 Р

Манговый пирог с ванильным мороженым

230/50 гр

420 Р

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)

В SPA-центре Оздоровительного комплекса «ГРИНН SPA» гости могут отдохнуть и укрепить здоровье в просторной водно-термальной зоне.

Водно-термальная зона SPA-центра – это роскошная территория отдыха с бассейном и банным комплексом, где можно восстановить силы и зарядиться энергией.

Оплатив посещение SPA-центра, гости получают возможность посещения любых бань, пользования большим и малыми бассейнами, джакузи, полежать в зоне отдыха.

Гостям выдаются следующие банные аксессуары: полотенце, простыня и резиновые тапочки. Обязательно ношение маски, а также соблюдение социальной дистанции.

При посещении фитнес-центра рекомендуется ношение перчаток. Установлено ограничение по времени нахождения в СПА-центре – до 5 часов для каждого гостя.

Запрещено употребление пищи и напитков (кроме бутилированной воды). Халаты, дополнительные полотенца и простыни предоставляются за отдельную плату.

Стоимость проката халата — 200 рублей, дополнительного полотенца — 100 рублей, дополнительной простыни — 100 рублей.

Посещение СПА-центра разрешено детям от 12 лет в сопровождении взрослого.

Посетители получают электронный браслет, который поможет легко рассчитываться за любые дополнительные услуги и служит ключом от отдельного шкафчика в удобной раздевалке.

Можно посетить SPA-центр разово или приобрести абонемент. Посещение комплекса «ГРИНН СПА» возможно только по предварительной записи, тел. +7(4862) 44-01-67, с собой необходимо взять купальный костюм.

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. Набор разные виды массажа, которые помогут избавиться от многих проблем, привести себя в тонус и выглядеть всегда

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, 3 этаж

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

Конференц-зал №2, 3 этаж

Площадь – 50 кв. м, вместимость – до 100 человек в театральном стиле

Узнать более подробную информацию можно по телефону

+7 (8712) 296003

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

СЕМЕЙНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

Выходные — это отличная возможность разделить с близкими приятные путешествия и зарядиться позитивом. Специально для наших гостей с детьми мы создали предложение «Семейные выходные» по спец. Цене 40% скидка на номер люкс.

ГОДОВЩИНА СВАДЬБЫ

Всем, кто отмечает годовщину своей свадьбы, гостиничный комплекс «АРТ Отель» дарит скидку 30% на двухместное размещение в любом номере. Создайте романтическую обстановку только для двоих.

ПРОДЛИ ВЫХОДНЫЕ

Продлите выходные в гостинице «АРТ Отель» на сутки с воскресенья на понедельник со скидкой 20% в номерах категории «стандарт», 25% — категории «люкс».

АРТ

Уважаемые клиенты! Спешим поделиться новостью! Бронировать номера на нашем сайте стало еще выгоднее! Как это сделать? Используйте промокод АРТ при резервировании и получите скидку 10%.

СКИДКА ИМЕНИННИКУ

Отметьте свой день рождения в гостинице «АРТ-Отель»! Скидка для именинника составляет 10%: действует на размещение в любом номере;

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
предоставляется единоразово.

РАННЕЕ БРОНИРОВАНИЕ

Хотите сэкономить на стоимости номера при бронировании заранее? Нет ничего проще! Если Вы точно уверены в поездке, просто забронируйте номер на нашем сайте со скидкой 5%.

ТАРИФ ВЫХОДНОГО ДНЯ

Специальное предложение выходного дня, только для индивидуальных гостей! Приглашаем Вас провести чудесный уикенд в уютной и гостеприимной атмосфере. Каждую пятницу, субботу и воскресенье в гостинице скидка на все номера 25 %.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТАРИФЫ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГРУПП

Номерной фонд гостиницы «АРТ Отель» включает достаточное количество номеров для комфортного размещения групп различной численности. У нас останавливаются спортивные команды, музыкальные и танцевальные коллективы, участники фестивалей, конференций и предлагает им скидку на все время проживания в размере 20%.

СКИДКА 30% МОЛОДОЖЕНАМ

Приятный подарок для молодожёнов – скидка 30% молодожёнам на двухместное размещение в любом номере гостиницы «АРТ Отель» за день, в день и в течение месяца.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы администратор обращался к гостям вежливым и официальным тоном. Нужно избегать ситуации, при которой номер комнаты гостя может быть произнесен вслух при других гостях. К гостям следует обращаться по имени. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. Администратор должен стремиться решить любую проблему, которая может возникнуть у гостя во время регистрации заезда или в процессе проживания. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать его пожелания.

ДРЕСС-КОД

Мужчины	Женщины
Темный костюм	Темный костюм - юбка или брюки
Галстук	Шарф
Пояс, сдержанные ювелирные изделия (классические часы, обручальное кольцо)	Сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
Темные носки	Прозрачные чулки (колготы)
Классические ботинки	Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
Чистые и ухоженные ногти	Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
Классическая мужская прическа	Короткие волосы или собранные в пучок
Бритый	Сдержанный макияж
<input type="checkbox"/> Отсутствие видимых татуировок или пирсинга	

БЕЗОПАСНОСТЬ

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи, а также помощи при возникновении пожарной опасности, и принимать оперативные меры в первые, важные минуты, связанные с тяжелой болезнью, травмой, или в случае пожара. Администратор должен проявлять здравый смысл и внимание к гостям отеля при опросе неизвестных лиц в отеле. Демонстрируя любому человеку бдительность и высокий уровень безопасности, мы делаем наш отель менее привлекательным для тех, кто замышляет преступление. Сведения о факте бронирования для гостей с ограниченными физическими возможностями должно быть переданы менеджеру по безопасности/ дежурному менеджеру при регистрации заезда.

Время работы дежурного менеджера в будние дни с 18:00 до 23:00, в выходные дни (суббота-воскресенье) круглосуточно – с 09:00 до 08:00. Время работы ночного менеджера с 23:00 до 08:00 в будние дни.

Отдел продаж и маркетинга работает в будние дни с 09:00 до 18:00.

БРОНИРОВАНИЕ

Отель предлагает проживание и различные пакеты питания. Тарифы различаются в зависимости от спроса, и менеджер отдела продаж дает уведомления о фактических тарифах в системе бронирования. Важно работать так, чтобы способствовать прибыльности отеля, предоставлять информацию о меню и услугах отеля, а также продвигать услуги. Точность и умение продвигать услуги являются важными навыками, когда администратор принимает устные или письменные запросы.

При бронировании гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля. Отель работает как с гарантированными, так и с негарантированными бронированиями.

Гарантированное бронирование – бронирование номера, при котором Гостиничный комплекс ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

При гарантированном бронировании возникают полные юридические обязательства между Гостиничным комплексом и гостем. Бронирование Гостиничного комплекса гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Гостиничным комплексом.

При аннуляции гарантированного бронирования менее чем за 24 часа до фактического заезда, с заказчика взимается стоимость суток, в соответствии с понесенными расходами.

Предоплата при гарантированном бронировании производится безналично банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Гостиничного комплекса за трое суток до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным, с дополнительным уведомлением об этом.

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

Согласно политике отеля аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 24:00 дня заезда, в случае если гость предупредил о факте позднего заезда.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

произведена в полном объеме или частично при заключении договора. Оплата может быть гарантирована предварительной авторизацией банковской карты при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

ВЫПИСКА

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

ОПЛАТА

Плата за проживание взимается в соответствии со временем заезда – 14 часов 00 минут текущих суток по московскому времени и расчетным часом – 12 часов 00 минут следующих суток по московскому времени.

Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом директора филиала АО «Корпорация «ГРИНН» «Туристический многофункциональный комплекс «ГРИНН». Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам в рублях.

Оплата принимается в рублях за наличный расчет, к оплате принимаются платежные карты VISA, VISA ELECTRON, Master Card, Maestro, Мир.

Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в Гостиничном комплексе не предоставляется.

За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного спального места детям до 14 лет плата взимается согласно действующему прейскуранту цен в Гостиничном 32 ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля комплексе. Размещение детей от 14 лет и старше производится только на основных местах.

Гостиничный комплекс предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно прейскуранту цен на дополнительные платные услуги (прейскурант цен на дополнительные платные услуги находится в номерах в информационной папке гостя).

При выезде из Гостиничного комплекса потребитель производит окончательный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения. При окончательном расчете за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги потребителю выдается фискальный чек с печатной расшивкой к нему

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 Art HOTEL – представляет собой современный 4-извёздочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Администратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то, что услышал о проблеме, и важно выслушать, извиниться, получить правильную информацию, решить проблему, если это возможно, и, если это уместно, дать соответствующую компенсацию. Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы из различных мест бронирования, таких как Booking.com и TripAdvisor. Все жалобы должны рассматриваться вовремя и четко. Любая компенсация или решение всегда должны быть отмечены, а затем объяснены менеджеру отеля.

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

ПОЖАР

Поднимите тревогу

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

Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами

- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования

- Список проживающих гостей

- Список гостей на заезд

- Список гостей на выезд

- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

- Информировать сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации. По

возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем

ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

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

НАПАДЕНИЕ

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

УГРОЗА ВЗРЫВА

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
 - Когда взорвется бомба?
 - Где бомба?
 - Почему вы оставили бомбу?
 - Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Обратите внимание коллеги
 - Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
 - Не кладите трубку по окончании разговора
 - Воспользуйтесь для связи другим телефоном, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
 - Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
 - Вызовите ответственного при чрезвычайной ситуации в отеле
 - Соберите антикризисную группу, если это необходимо

ОГРАБЛЕНИЕ

- Когда преступник на месте преступления
 - позвоните в полицию по номеру 112 (02)
 - не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления
 - Позвоните ответственному при чрезвычайной ситуации в отеле
- Дальнейшие действия
 - жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, насколько это возможно

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

НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

- Позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)
- **При отсутствии дыхания и пульса**
 - Очистить дыхательные пути
 - Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- **При кровотечении**
 - Зажмите рану
 - Приложите давящую повязку
- **При шоке**
 - Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
 - Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку может стать холодно);
- **При обмороке, потере сознания**
 - Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника);
 - Дайте теплое сладкое питье;
 - Следите за состоянием.
- Дальнейшие действия
- Позаботьтесь о любом имуществе гостя
- Соберите антикризисную группу, если это необходимо
- Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

ФОРМА ОПИСАНИЯ -ОГРАБЛЕНИЕ

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть).
- Пол (гендер)
- Мужчина Женщина
- Язык
- Русский Английский Другой: _____ Акцент: _____
- Рост

- Низкий (1.60–1.70м) Средний(1.70–1.80м) Высокий(более 1.80м)
- Цвет кожи
- Бледная/ Слегка смуглая/Смуглая/Очень смуглая
- Румяный /краснолицый
- Цвет волос
- Блондин / Русый / Коричневый / Черный / Рыжий / Другой цвет / Лысый / Парик
- Другие особенности
- Форма лица: _____
- Глаза:
- Голубые / Карие / Зеленые / Светлые / Смешанный цвет / Разные
- Нос:
- Прямой / С горбинкой / Курносый / Другой _____
- Зубы
- Здоровые/С дефектами(вкл.щербины)/Торчащие
- Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты(например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____
- Одежда: _____
- Маска _____
- Возраст: _____
- Оружие: _____
- Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

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

ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА (сторона 1)

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No

Телефон:

- Стационарный
- Мобильный
- Междугородний звонок
- Не определен

**Идентификация
звонившего:**

- Мужчина
- Женщина
- Мальчик
- Девочка

Голос:

- Громкий
- Тихий
- Слабый
- Глухой
- Невнятный
- Мягкий
- Приятный
- Пьяный
- Хриплый

Речь:

- Быстрая
- Медленная
- Запутанная
- 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
- Другого публичного места Другое/комментарии, размещаются

ниже текста или на обратной стороне