

Согласовано:

Зам. менеджера компетенции
«Администрирование отеля»
по РЧ (СПО)

Афанасьева 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	7
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	9
ПРЕЙСКУРАНТ	10
РЕСТОРАНЫ	13
ПАРКОВКА	13
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	14
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	17
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	19
ДРЕСС-КОД	19
БЕЗОПАСНОСТЬ	19
БРОНИРОВАНИЕ	19
ЗАСЕЛЕНИЕ	20
ВЫПИСКА	20
ОПЛАТА	20
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	21
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	21
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	21
ПОЖАР	21
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	22
НАПАДЕНИЕ	22
УГРОЗА ВЗРЫВА	22
ОГРАБЛЕНИЕ	23
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	23
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	25
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	26

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе VII Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) – 2021 в Кузбассе по компетенции Администрирование отеля (E57) 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 Новосибирске 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.

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 конкурсанта 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 получают время до начала чемпионата (в С-1) для ознакомления со всеми корректировками и смогут 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, Новосибирск

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 630099, Россия, Новосибирск, Орджоникидзе, 31.

Тел: +7 (383) 230-03-30;

+7 (383) 230-49-53;

e-mail: mhrrs.ovbmc.res@marriotthotels.com

Вебсайт: <https://www.marriott.com.ru/hotels/travel/ovbmc-novosibirsk-marriott-hotel/>

РАССТОЯНИЯ

До центра города: 0.25 км

До аэропорта: 25,5 км

До ж/д вокзала (Новосибирск-Главный): 2 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- Проезд от ж/д вокзала (Новосибирск-Главный) до гостиницы: на автобусе № 75, до остановки «Центр» (ул.Орджоникидзе)
- Проезд от аэропорта до гостиницы: на автобусе № 111э до остановки «Театр Красный факел»
- Другие способы проезда до гостиницы: такси

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Отель «Новосибирск Марриотт», предназначенный для путешественников, приехавших как с деловой, так и личной целью, предлагает 5-звездочный уровень сервиса.

Отель, расположенный в шаговой доступности от метро, магазинов и важнейших достопримечательностей города, представляет собой излюбленное место для ночевки участников железнодорожного транссибирского тура.

«Новосибирск Марриотт» также представляет собой крупнейшую площадку для организации мероприятий, а приехавшим с бизнес-целью гостям здесь предлагается размещение представительского класса.

К услугам гостей всегда бар на крыше с потрясающим видом на город и ресторан с полным комплексом обслуживания. Для отдыха гостям предлагаются турецкий хаммам, фитнес-центр и закрытый бассейн.

В наличии 175 номеров: от стандартов до Президентского люкса, включая номера для людей с ограниченными возможностями.

Просторные номера оснащены кондиционером, мини-баром, телевизором с плоским экраном и спутниковыми каналами. В ванной комнате предоставляются фен и бесплатные туалетно-косметические принадлежности.

Отель «Новосибирск Марриотт» расположен в центре Новосибирска, в 5 минутах ходьбы от станции метро «Площадь Ленина». Театр оперы и балета находится в 200 метрах от отеля.

В здании работает ресторан. После напряженного дня гости отеля могут посидеть за любимым напитком в баре на крыше. Также обустроены помещения для совещаний.

Железнодорожный вокзал Новосибирска находится в 5 минутах езды от отеля «Новосибирск Марриотт», а расстояние до аэропорта Толмачево составляет 25,5 км.

НОМЕРНОЙ ФОНД

❖ **Стандартный номер с 1 кроватью размера «king-size»/ Standard Room with King-size bed (30 м²)**

Окна этого номера с кондиционером выходят на Оперный театр. В числе удобств — телевизор с плоским экраном и спутниковыми каналами. Также в распоряжении гостей ванная комната с феном и бесплатными туалетно-косметическими принадлежностями.

❖ **Стандартный двухместный номер с 2 двуспальными кроватями/ Standard Double Room with 2 King-size Beds (30 м²)**

Звукоизолированный номер с 2 двуспальными кроватями, кондиционером, мини-баром и телевизором с плоским экраном и спутниковыми каналами. В числе удобств принадлежности для чая/кофе, рабочий стол, шкаф для одежды или встроенный шкаф. Собственная ванная комната укомплектована феном, тапочками, халатами и бесплатными туалетно-косметическими принадлежностями с зубной щеткой. Гостям предоставляются полотенца и постельное белье.

❖ **Двухместный номер Делюкс с 2 отдельными кроватями/ Deluxe Room with Twin Beds (33 м²)**

Этот номер оснащен телевизором с плоским экраном и спутниковыми каналами, кондиционером и мини-баром. В ванной комнате предоставляется фен и бесплатные туалетно-косметические принадлежности. В этом более просторном номере установлен диван.

❖ **Полулюкс/ Junior Suite (50 м²)**

Полулюкс с электрическим чайником и мини-баром. Гостям предоставляются халаты. В стоимость проживания входит: - завтрак и пакет услуг «Премиум» (ужин «шведский стол» с вином и пивом); - бесплатный высокоскоростной проводной и беспроводной доступ в интернет; - бесплатное пользование компьютерами; - док-станция для ноутбука; - принтер; - газеты и журналы.

❖ **Люкс с 1 спальней с 1 кроватью размера «king-size»/ Suite with king-size bed (58м²)**

Люкс с мини-баром и электрическим чайником. Гостям предоставляются банные халаты. В люксе обустроена просторная спальня и гостиная. В стоимость проживания входит: - завтрак; - пакет услуг «Премиум» (ужин «шведский стол» с вином и пивом); - бесплатный проводной и беспроводной высокоскоростной доступ в Интернет; - бесплатное пользование компьютерами, док-станцией для ноутбука и принтером; - газеты и журналы.

❖ **Президентский люкс/ Presidential Suite (58 м²)**

В планировку бизнес-люкса входит спальня и гостиная. В числе удобств — электрический чайник, мини-бар и халаты. В стоимость проживания включены следующие услуги: - завтрак и пакет услуг «Премиум» (ужин «шведский стол» с вином и пивом); - бесплатный высокоскоростной проводной и беспроводной доступ в интернет; - бесплатное пользование компьютерами; - док-станция для ноутбука; - принтер; - газеты и журналы

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - 6 этажах*

4° Floor		5° Floor		6° Floor	
401	SU	501	SU	601	PrSu
402	St	502	JSt	602	JSt
403	St/d	503	SU	603	Del/Tw
404	JSt	504	JSt	604	JSt
405	St	505	St	605	St
406	St	506	JSt	606	St
407	SU	507	SU	607	JSt
408	St/d	508	St	608	St
409	Del/Tw	509	Del/Tw	609	Del/Tw
410	St	510	St	610	St/d
411	Su/d	511	SU	611	PrSu
412	Del/Tw	512	JSt	612	JSt

*Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников VII Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) – 2021 в Кузбассе при выполнении конкурсных заданий.

Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице №77/35/486-2018 от 20.12.2018.

ПРЕЙСКУРАНТ

ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms' types			Rack Rates
St	Standard room 1	Standard room	8760,00 ₽
St	Standard room 2 (на 2х взрослых)	Standard room 2	9360,00 ₽
St/d	Standard Double 1	Standard Double	8 760,00 ₽
St/d	Standard Double 2 (на 2х взрослых)	Standard Double2	9360,00 ₽
Del/Tw	Deluxe Twin	Deluxe Twin	11760,00 ₽
JSt	Junior Suit 1	Junior Suit	16560,00 ₽
JSt	Junior Suit 2 (на 2х взрослых)	Junior Suit 2	17760,00 ₽
SU	Suite 1 (на 1го взрослого)	Suite 1	18 960,00 ₽
SU	Suite 2 (на 2х взрослых)	Suite 2	20 160,00 ₽
Su/d	Suite Double 1	Suite Double 1	56 840,00 ₽
Su/d	Suite Double 2 (на 2х взрослых)	Suite Double 2	58 000,00 ₽
Extra bed			1 500,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	900,00 ₽
HB		Half Board	1 350,00 ₽
FB		Full Board	2 500,00 ₽

Цены указаны без включения стоимости завтрака.

В данном отеле дети в возрасте 13 лет и старше считаются взрослыми. Максимальное количество дополнительных кроватей и детских кроваток зависит от выбранного номера. Проверьте его условия, чтобы узнать максимальную вместимость.

Все детские кроватки и дополнительные кровати предоставляются при наличии возможности.

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

- Suek (Russia) – компания партнер;
- Daimler (Germany) – компания партнер;
- Coral - 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
Бюстгальтер	200 Р	
Носки - пара	100 Р	50 Р

Услуга проживания с животными в «Новосибирск Мариотт» предоставляется гостям с питомцами до 8 кг (собака, кошка) и составляет 2000 р. (единовременная оплата указанной суммы за дополнительную уборку номера).

Предоставление отелем необходимых аксессуаров для организации питания, и других нужд питомца не предполагается.

В отеле не предусмотрена услуга «Трансфер». Ориентировочная стоимость такси до аэропорта 1100 рублей (в одну сторону).

ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА

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

РЕСТОРАНЫ

Обслуживание в номерах, круглосуточно.

Завтрак «шведский стол», стоимость от 960.00 RUB.

Континентальный завтрак, стоимость от 900.00 RUB.

Полный американский завтрак, стоимость от 840.00 RUB.

"Overture" Café & Bar

В элегантном кафе-баре «Увертюра», работающем в течение всего дня, предлагаются превосходные блюда международной кухни. Отдохните с бокалом вина и отборным меню из оригинальных русских, средиземноморских, ливанских и азиатских блюд.

Подается завтрак, обед и ужин. Дресс-код: неформальный.

Режим работы: 06:00 - 00:00.

«Lobby bar»

Добро пожаловать в круглосуточный бар-гостиную с приятной, непринужденной атмосферой. Здесь предлагаются блюда международной кухни по меню и легкие закуски, имеется богатый выбор коктейлей, вина, пива и других алкогольных напитков.

Открыто на завтрак, обед и ужин.

Режим работы: 06:00-23:00.

"10Ten" Bar&Terrace

В баре с террасой «10Ten» вам предложат аппетитные блюда и изысканные напитки. Полюбуйтесь живописным видом на Новосибирский театр оперы и балета из окон впечатляющего бара на крыше, расположенном на 10-м этаже нашего роскошного отеля.

Открыт для обеда. Дресс-код: элегантный повседневный.

Режим работы: 12:00-17:00.

ПАРКОВКА

Очень сложно в незнакомом месте найти место, где безопасно можно оставить машину на ночь. Немаловажным критерием при выборе является **ПАРКОВКА**, которая всегда к услугам гостей. Бесплатная парковка в отеле – несомненный плюс, для каждого постояльца, который путешествует на собственном авто. Большая удобная парковка прямо у отеля - еще один аргумент, чтобы остановиться в отеле.

Для тех, кто не привык расставаться со своим транспортом даже на отдыхе, охраняемая парковка будет как нельзя кстати.

В отеле парковка есть двух вариантов: напротив отеля - бесплатная, по наличию мест можно оставить автомобиль, заранее не

бронируется; подземный паркинг - 700 руб./сутки, для бронирования необходимы гос. номер и марка автомобиля.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Сибирский регион

Округа
Специальный тариф для жителей Сибирского Федерального

Включено:

- проживание для двоих в номере выбранной категории;
- завтрак,
- безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр;
- бесплатное проживание детей до 12 лет (без предоставления дополнительного места);

Стоимость - от 6,950 Р./ сутки (включая НДС)

Пакет выходного дня

Ваши безупречные выходные!

Включено:

- проживание для двоих в номере категории «Стандарт с видом на НОВАТ»;
- завтрак;
- ваучер на сумму 3,000 Р в любой ресторан отеля;
- wi-fi в номере;
- скидка 20% в «Oasis SPA»
- безлимитный доступ в бассейн, хаммам, фитнес-центр;
- поздний выезд до 16:00 (! при наличии свободных мест).

Стоимость - от 8,900 Р. / сутки (включая НДС)

Забронируйте номер с 06:00 до 00:00 и оплачивайте только суточную стоимость номера. Плата за ранний заезд не взимается.

«SPA» пакет

Идеальный подарок для Вашего особенного события!

Включено:

- проживание на двоих в номере категории «Стандарт с видом на НОВАТ»;
- ужин и завтрак;
- часовой массаж (традиционный тайский или «ойл») для двоих в «Оазис SPA»;
- безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр: парковочное место;
- wi-fi в номере;
- Поздний выезд до 16:00 (! при наличии свободных мест);

Стоимость - 13,500Р./сутки (включая НДС)

«SPA» пакет

Отвлечитесь от городской суеты и позвольте себе день удовольствия!

Включено:

- дневное проживание на двоих в номере категории «Стандарт» (с 12:00 до 20:00);
- ужин с включенными безалкогольными напитками;
- часовой массаж (традиционный тайский или «ойл») для двоих в «Оазис SPA»;
- безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр: парковочное место;
- wi-fi в номере;
- Поздний выезд до 16:00 (! при наличии свободных мест);

Стоимость - 10,500Р./сутки (включая НДС)

Свадебный пакет

Специальное предложение на проживание для молодоженов!

Включено:

- Проживание для двоих в номере категории «полулюкс» (12, 700 Р.) или «полулюкс с террасой» (19, 100 Р.) или «бизнес люкс» (18, 100 Р.);
- Ужин и завтрак;
- Скидка 50% на фотосессию в интерьере отеля (без предоставления фотографа);
- Скидка 20% в «Оазис SPA»;

- Комплимент от отеля (шампанское, цветы, конфеты, фрукты);
- Безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр;

Семейный пакет

Лучший выбор, если Вы отдыхаете с семьей!

Включено:

- Проживание в номере категории «Люкс» для 2 взрослых и 2 детей;
- Завтрак;
- Ваучер на сумму 2, 000 Р. В любой ресторан отеля;
- Скидка 20% в «Оазис SPA»;
- Безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр;
- Поздний выезд до 16:00 (!при наличии свободных мест); стоимость – 13, 900 Р./ сутки (Включая НДС).

3/30/30

Мини-отпуск в отеле «MARRIOTT NOVOSIBIRSK»!

Забронируйте номер любой категории от 3 ночей, получите скидку 30% на проживание, и 30% скидки на заказ еды и напитков.

Длительное проживание

Отпуск? Командировка? Ремонт? У нас есть отличное предложение!

Включено:

- Завтрак;
- Wi-fi в номере;
- скидка 20% на еду и напитки;
- скидка 20% на услуги прачечной;
- Безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр;

«Вечер в театре, ночь в отеле»

Изысканный вечер с «MARRIOTT NOVOSIBIRSK» и NOBAT

Включено:

- Проживание на двоих;

- 2 билета на спектакль в НОВАТ;
- Ваучер в любой ресторан отеля;
- Завтрак;
- Wi-fi в номере;
- Безлимитный доступ в бассейн, хаммам и фитнес-центр;
- Поздний выезд до 16:00 (!при наличии свободных мест);

Студенческий пакет – 7,100 Р./сутки;

Стандартный пакет – 11,900 Р./сутки;

VIP-пакет – 15,900 Р./сутки;

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невозполнимый ресурс, и именно поэтому отель «Marriott» оптимальный выбор. Отель дает возможность арендовать конференц-залы и провести мероприятие любого формата. Удобное расположение отеля позволит быстро добраться до любых административных, торговых, культурно-развлекательных объектов города.

«Marriott Novosibirsk» предлагает в аренду помещения для организации семинаров, тренингов или проведения пресс-конференций, совещаний, презентаций, выставок и других деловых встреч.

Мы предлагаем гостям на выбор 7 конференц-залов.

Конференц-зал «Глинка»

Зал площадью 22 м² (стоимость за полдня от 21500 руб.).

Идеально подходит для переговоров и тренингов.

Максимальная вместимость – 12 человек.

Конференц-зал «Стравинский»

Зал площадью 52 м² (стоимость за полдня от 27500 руб.).

Идеально подходит для переговоров и тренингов.

Максимальная вместимость – 50 человек.

Конференц-зал «Шостакович»

Зал площадью 44 м² (стоимость за полдня от 23500 руб.).

Идеально подходит для семинаров/лекций и тренингов.

Максимальная вместимость – 50 человек.

Конференц-зал «Рахманинов»

Зал площадью 82 м² (стоимость за полдня от 31500 руб.).

Идеально подходит для семинаров/лекций, Workshop и тренингов.

Максимальная вместимость – 90 человек.

Конференц-зал «Чайковский В»

Зал площадью 83м² (стоимость за полдня от 34500 руб.).

Идеально подходит для семинаров/лекций и тренингов.

Максимальная вместимость – 80 человек.

Конференц-зал «Чайковский А»

Зал площадью 162м² (стоимость за полдня от 49500 руб.).

Идеально подходит для семинаров/лекций, конференций, банкетов и тренингов.

Максимальная вместимость – 180 человек.

Конференц-зал «Чайковский»

Зал площадью 248м² (стоимость за полдня от 69500 руб.).

Идеально подходит для семинаров/лекций, конференций, банкетов и тренингов.

Максимальная вместимость – 280 человек.

Технические характеристики и оборудование (актуальны для всех конференц-залов):

Оборудование (входит в стоимость):

- Флипчарт (1 шт)
- Бумага для флипчарта
- Маркеры
- Вода

Услуги (входит в стоимость):

- Расстановка мебели
- Внутренняя навигация

График работы площадки

пн-пт: 09:00-18:00

сб-вс: выходные

Питание от (руб/чел)

Завтрак – 890 руб.;

Кофе-брейк – 350 руб.;

Обед - 1200 руб.;

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 «Мариотт Новосибирск», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования.

Карты, которые принимает отель,: Maestro, MasterCard, Visa, Union Pay, America Express и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить 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.

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

Отель принимает следующие способы оплаты: Maestro, Master Card, Visa, Union Pay, American Express, 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 Новосибирска, а также актуальные события.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

«Новосибирск Мариотт» представляет собой современный 5-звёздочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Администратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то, что услышал о проблеме, и важно выслушать, извиниться, получить правильную информацию, решить проблему, если это возможно, и/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:
- ✓ Позвонить в полицию по номеру 112 (02).
- Не отключайте вызов:
- ✓ Связывайтесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая.
- Дальнейшие действия:
- ✓ Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно.
- ✓ Вызовите дежурного менеджера.
- ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо.

ОГРАБЛЕНИЕ

- Когда преступник на месте преступления:
- ✓ позвоните в полицию по номеру 112 (02);
- ✓ не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления:
- ✓ Позвоните дежурному менеджеру.
- Дальнейшие действия:
- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, насколько это возможно;
- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию.
- Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно.
- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру.
- Сообщите в страховую компанию:
- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление;
- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру.

НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

- позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)!
 - Дыхательная и сердечная недостаточность:*
 - ✓ Очистите 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 / краснотлицый
- Цвет волос
- Блондинка Русский 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? Да Нет
- 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