

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ
Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ
ДЛЯ
VI РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ» (WORLDSKILLS RUSSIA)
КОМПЕТЕНЦИЯ
WSI 56/WSEE57 «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»



ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ.....	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ.....	5
РАССТОЯНИЯ.....	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	5
НОМЕРНОЙ ФОНД.....	6
УСЛУГИ	12
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	13
ПРЕЙСКУРАНТ	14
ROOM RATES AND OTHER PRICES	14
РЕСТОРАНЫ.....	17
СПА	18
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ.....	20
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	21
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	24
ДРЕСС-КОД.....	24
БЕЗОПАСНОСТЬ.....	24
БРОНИРОВАНИЕ.....	24
ЗАСЕЛЕНИЕ.....	25
ВЫПСКА	25
ОПЛАТА	25
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	25
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ.....	26
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	27
ПОЖАР.....	27
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ.....	27
НАПАДЕНИЕ	27
УГРОЗА ВЗРЫВА	28
ОГРАБЛЕНИЕ	28
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	29
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ.....	30
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	31

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе VI Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (WorldskillsRussia)» - 2022 по компетенции Администрирование отеля (57) с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри.

Все конкурсанты в ходе чемпионата столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в городе Выборг одного из субъектов Российской Федерации.

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

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

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

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 корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля E57

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

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, г. Выборг

КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 188800

г. Выборг

Набережная 40-летия, ВЛКСМ 1

Тел.: +7(800)100-51-66

e-mail: info@imperial-hotel.org

Вебсайт: <https://imperial-hotel.org>

РАССТОЯНИЯ

До центра города: 1 км

До аэропорта: 183 км

До ж/д вокзала: 3 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- 10 минут ходьбы от ЖД и Авто вокзала
- Из города на автобусах: 1/6, 12, 2 до остановки «Рыночная площадь»
- Другие способы проезда до гостиницы: на такси

ПАРКОВКА

Гостям гостиницы «Виктория» доступны следующие варианты парковки (при наличии мест):

- Бесплатная парковка
- Охраняемая парковка во дворе

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Отель «Виктория» идеально подходит гостям города, предпочитающим комфортные условия проживания. Мы с радостью Вас ждём и сделаем Ваш отдых комфортным и незабываемым!

Международный Деловой Центр «Виктория» - это современный 7-ный гостиничный комплекс. Общая площадь комплекса составляет 9100 м².

Наш отель Виктория находится в исторической части города Выборга, рядом с выборгским замком и рынком. В 10 минутах ходьбы от железнодорожного вокзала и автовокзала.

Отель находится по адресу наб. 40-летия ВЛКСМ дом 1. Отель находится в исторической части города, что поможет вам окунуться в атмосферу средневековья.

- Интерьер номеров выполнен в современном скандинавском стиле. Из окон номеров открывается вид на набережную залива Салакка-Лахти или во внутренний двор отеля. Для гостей, проживающих в отеле, имеется платная охраняемая парковка во внутреннем дворе отеля (при наличии свободных мест) и большая бесплатная парковка напротив отеля.

- Указанный тариф предлагает предоставление завтрака, шведский стол, в ресторане «Монрепа» на 1 этаже, посещение фитнес-клуба и сауны без ограничений, рум сервис до 12 часов, ресторан «Вкус» с панорамным видом на 7 этаже, караоке-холл, отель обладает развитой структурой, на территории находится 2 ресторана, 3 конференц-зала, 2 переговорные комнаты, большая конференц-зона для проведения кофе-брейков и отдыха, а так же банный комплекс: Финская сауна, карельская баня, турецкий хамам, русская баня, новый бассейн с гидромассажем, комната отдыха, ароматный чай в чайнике караоке холл, в ресторане отеля подают европейские блюда, в лобби бара можно заказать разнообразные напитки, у центрального входа отеля размещается бесплатная автопарковка, во внутреннем дворе отеля находится платная охраняемая парковка.

- Отель гарантирует достойный уровень сервиса и своим гостям отель Виктория рад предложить целый комплекс дополнительных услуг, чтобы сделать ваш отдых и пребывание у нас комфортным и интересным:

- **В отеле 60 комфортабельных номеров различных категорий** от стандартного одноместного до президентских апартаментов площадью 43 м², номер стандарт для людей с ограниченными возможностями и с просторным лифтом для удобного размещения коляски

НОМЕРНОЙ ФОНД

СТАНДАРТ/STANDART

(с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями)

Уютный однокомнатный номер площадью 17-22,8 м², одна двуспальная или 2 отдельные кровати, вид на набережную/во двор
Площадь номера 17-22,8 м²

В НОМЕРЕ:

- 1 двуспальная кровать (160х200 см) /2 односпальные кровати (90х200 см)
- Ванная комната
- Тумба
- Рабочий стол
- Пуф
- Платяной или 2-х секционный шкаф
- Подставка под багаж
- Зеркало во весь рост с вешалкой для верхней одежды

- Подставка под багаж
- Сейф
- Охлаждающий шкаф для напитков
- Телевизор 55,9 см со спутниковым TV
- Интернет проводной + бесплатный WiFi
- Телефон
- Шторы блэкаут

В ВАННОЙ КОМНАТЕ:

- Ванная
- Санузел
- Комплект полотенец
- Жидкое мыло
- Гель для душа + шампунь
- Корзина для мусора
- Туалетная бумага
- Фен
- Шапочки для душа

ПОЛУЛЮКС/ JUNIOR SUITE

Уютный однокомнатный номер площадью 34 м², жилые зоны объединены в одну, одна двуспальная или 2 отдельные кровати, вид на набережную
Площадь номера 34 м²

В НОМЕРЕ:

- 1 двуспальная кровать (160x200 см) /2 двуспальные кровати (90x200 см)
- Ванная комната
- 2 кресла
- 2 тумбы
- Рабочий стол
- Журнальный столик
- Стул
- Платяной шкаф
- Подставка под багаж
- Зеркало во весь рост с вешалкой для верхней одежды
- Подставка под багаж
- Сейф
- Охлаждающий шкаф для напитков
- Телевизор 81,3 см со спутниковым TV
- Интернет проводной + бесплатный WiFi
- Телефон (в т.ч. в ванной комнате)
- Большое окно
- Шторы блэкаут

В ВАННОЙ КОМНАТЕ:

- Ванная
 - Санузел
 - Биде (в некоторых номерах)
 - 1 большая раковина
 - Комплект полотенец
 - Мыло в тв. упаковке
 - Гель для душа + шампунь
 - Корзина для мусора
 - Туалетная бумага
 - Зубной набор
 - Фен
- Шапочки для душа

ЛЮКС/ SUITE

Уютный однокомнатный номер площадью 34 м², большая прихожая и более уютная планировка, вид на набережную.

Площадь Номера 34 м²

В НОМЕРЕ:

- 1 двуспальная кровать (160x200 см)
- Ванная комната
- Раскладной диван
- 2 тумбы
- Рабочий стол
- Журнальный столик
- Стул
- Платяной шкаф
- Подставка под багаж
- Зеркало во весь рост с вешалкой для верхней одежды
- Подставка под багаж
- Сейф
- Охлаждающий шкаф для напитков
- Телевизор 81,3 см со спутниковым TV
- Интернет проводной + бесплатный WiFi
- Телефон (в т.ч. в ванной комнате)
- Большое окно
- Шторы блэкаут

В ВАННОЙ КОМНАТЕ:

- Ванная
- Санузел
- 1 раковина
- Комплект полотенец

- Мыло в тв. упаковке
- Гель для душа + шампунь
- Корзина для мусора
- Туалетная бумага
- Зубной набор
- Фен
- Шапочки для душа

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИЙ ЛЮКС/ EXECUTIVE SUITE

Уютный однокомнатный номер площадью 43 м², большая площадь, большое панорамное окно, ламинированное покрытие с ковром в зоне гостиной, один из номеров с барной стойкой, вид во двор / на набережную

Площадь номера 43 м²

В НОМЕРЕ:

- 2 односпальные кровати (90x200 см) с возможностью соединения в одну
- Ванная комната
- Раскладной диван
- Кресло
- 2 тумбы
- Низкая тумба
- Рабочий стол
- Журнальный столик
- Стул
- Платяной шкаф
- Подставка под багаж
- Зеркало во весь рост с вешалкой для верхней одежды
- Малое зеркало
- Подставка под багаж
- Сейф
- Охлаждающий шкаф для напитков
- Телевизор 81,3 см со спутниковым TV
- Интернет проводной + бесплатный WiFi
- Телефон (в т.ч. в ванной комнате)
- Большое панорамное окно
- Шторы блэкаут

В ВАННОЙ КОМНАТЕ:

- Ванная
- Санузел
- Раковина
- Комплект полотенец
- Мыло в тв. упаковке

- Гель для душа + шампунь
- Корзина для мусора
- Туалетная бумага
- Зубной набор
- Фен
- Шапочки для душа

АПАРТАМЕНТЫ/APARTMENTS

Уютный однокомнатный номер площадью 43 м², большая площадь, другая планировка, разделение на 3 зоны барная стойка, навесные потолки, везде ковровые, один из номеров с барной стойкой, вид во двор

В НОМЕРЕ:

- 1 двуспальная кровать (160x200 см)
- Ванная комната
- Барная стойка
- Барные стулья
- Кухонный гарнитур, эл. чайник и микроволновая печь
- Навесные потолки
- Раскладной угловой диван
- Кресло
- 2 тумбы
- Низкая тумба
- Рабочий стол
- Журнальный столик
- Стул
- Платяной шкаф
- Подставка под багаж
- Зеркало во весь рост с вешалкой для верхней одежды
- Малое зеркало
- Подставка под багаж
- Сейф
- Охлаждающий шкаф для напитков
- 2 телевизора 81,3 и 55,9 см со спутниковым TV
- Интернет проводной + бесплатный WiFi
- Телефон (в т.ч. в ванной комнате)
- Большое панорамное окно
- Шторы блэкаут

В ВАННОЙ КОМНАТЕ:

- Ванная
- Санузел

- 1 раковина
- Комплект полотенец
- Мыло в тв. упаковке
- Гель для душа + шампунь + body лосьон + кондиционер для волос
- Корзина для мусора
- Туалетная бумага
- Зубной набор
- Фен
- Шапочки для душа

УСЛУГИ

Перечень предоставляемых услуг без дополнительной оплаты:

- Предоставление детской кровати
- WI-FI интернет
- Вызов такси
- Вызов скорой помощи
- Пользование медицинской аптечкой
- Предоставление гладильной доски и утюга, кипятка, иголок, ниток
- Побудка гостей к определенному времени

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

2 ^o Floor		3 ^o Floor		4 ^o Floor		5 ^o Floor	
ST	201	ST	301	ST	401	ST	501
ST	202	ST	302	ST	402	ST	502
ST	203	ST	303	ST	403	ST	503
ST	204	ST	304	ST	404	ST	504
ST	205	ST	305	ST	405	ST	505
ST	206	ST	306	ST	406	ST	506
ST	207	ST	307	ST	407	JSd	507
ST	208	ST	308	ST	408	S	508
ST	209	ST	309	ST	409	S	509
JSd	210	ST	310	ST	410	ES	510
JSt	211	ST	311	ST	411	ES	511
ES	212	ST	312	ST	412	A	512
		ST	313	ST	413		
		JSt	314	JSt	414		
		Jst	315	Jst	415		
		ES	316	ES	416		
		A	317	A	417		

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников оборочных соревнований для участия в VI региональном чемпионате Ленинградской области «Молодые профессионалы» (Worldskills Russia).

Правила проживания в отеле «Виктория» устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

ПРЕЙСКУРАНТ**ROOM RATES AND OTHER PRICES**

Rooms type			Pack Rates
St1	STANDART	Standart Room 1	3 690,00p
St2		Standart Room 2	3 690,00p
JSt	JUNIOR SUITE	JUNIOR SUITE twin	5 350,00p
JSd		JUNIOR SUITE double	5 350,00p
S	SUITE	SUITE	6 230,00p
ES	EXECUTIVE SUITE	EXECUTIVE SUITE	6 520,00p
A	APARTMENTS	APARTMENTS	9 800,00p
Extra bed			2 000,00p
Cot			FREE
BB		Bed and breakfast	0,00p
HB		Half Board	530,00p
FB		Full Board	956,52p

*В этом объекте размещения детей 6 лет и старше считаются взрослыми. В номерах, рассчитанных на двухместное размещение, для размещения ребенка старше 6 лет с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

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

Время выезда – 12.00

Время заселения –14.00

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

Наименование	Стирка	Глажка
Футболка	100 руб.	50 руб.
Сорочка	150 руб.	150 руб.
Брюки	200 руб.	200 руб.
Куртка	400 руб.	200 руб.
Кальсоны	100 руб.	50 руб.
Пижама	150 руб.	80 руб.
Джинсы	200 руб.	150 руб.
Носовой платок	40 руб.	20 руб.
Носки	80 руб.	
Пиджак	400 руб.	250 руб.
Халат	200 руб.	50 руб.
Джемпер	250 руб.	150 руб.

ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА

WINE & SPARKLING WINE	
VILLERIA BRUT	420,00 ₺
RED WINE	350,00 ₺
WHITE WINE	350,00 ₺
BEER	
HEINIKEN	280,00 ₺
KRUSHOVICE	300,00 ₺
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₺
GORDON'S GIN	560,00 ₺
J&B WHISKEY	350,00 ₺
JACK DANIELS	560,00 ₺
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₺
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₺
SCHWEPPE	140,00 ₺
DR.PEPPER	210,00 ₺
RED BULL	280,00 ₺
CANADA DRY	200,00 ₺
JUICE	70,00 ₺
WATER	
AQUA PANNA	150,00 ₺
PERRIER	210,00 ₺
SNACKS	
NUTS	100,00 ₺
JELLY BEANS	160,00 ₺
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 ₺
HEALTH SNACK	140,00 ₺
TOBLERONE	210,00 ₺
CHOCOLATE O'ZERA	70,00 ₺
SALTED PEANUTS	50,00 ₺

РЕСТОРАНЫ

РЕСТОРАН «МОНРЭПА»

Ресторан «Монрэпа» расположен на первом этаже бизнес-отеля «Виктория».

Окунитесь в теплую, непринужденную атмосферу семейного ресторана «Монрэпа», насладитесь видом на бухту Салакка-Лахти из панорамных окон.

Завтрак в ресторане проходит в формате «Шведский стол» с 7:30 до 10:00 в будние дни, с 7:30 до 11:00 в выходные и праздничные дни.

По будням дням проходят бизнес-ланчи с 12:00 до 16:00.

Лобби-бар открыт 24/7 (временно с 23:00 до 06:00 работает только вынос), здесь можно встретить рассвет за чашкой утреннего кофе или любоваться закатом с любимым напитком, наблюдая, как зажигается городская иллюминация.

В летнее время работает открытая терраса.

Ресторан «Монрэпа» открыт ежедневно с 12-00 до 22-00.

РЕСТОРАН «ВКУС»

Ресторан «Вкус» расположен на 7 этаже бизнес-отеля «Виктория».

Настоящая гордость ресторана – открытая летняя терраса, с панорамным видом на историческую часть города и Рыночную площадь. Закаты на нашей террасе особенно впечатляют. Обширная винная карта и обновленное меню а-ля-карт удовлетворят вкус любого гурмана.

В ресторане можно не только вкусно поесть, но и замечательно отдохнуть в компании друзей и близких, а также исполнить свои любимые хиты в Караоке-Холл от ресторана “Вкус”

Ресторан «Вкус» открыт ежедневно с 12-00 до 23-00.

СПА

Баннный комплекс отеля «Виктория» дарит красоту, молодость, здоровье и хорошее настроение!

Карельская баня, финская сауна, турецкая баня, гидромассажная ванна – это прежде всего, ни с чем несравнимое удовольствие, а также масса вариантов совместить приятный отдых с полезными для здоровья процедурами!

Карельская баня— это настоящий отдых для души и тела! Она способна творить чудеса и быть прекрасным помощником в таком непростом деле, как поддержание отличной формы не только физической, но и духовной. А воздействие на организм глубокого прогрева в сочетании с массажным воздействием веника имеет существенный оздоровительный эффект для организма. Оптимальная температура в русской бане лежит в диапазоне 60-90 градусов. Банщики со стажем могут чувствовать себя комфортно при температуре до 100-120 градусов Цельсия.

Финская сауна известна своим особенным и приятным паром, температура воздуха там колеблется от 70 до 130 градусов. Сухой пар является неотъемлемой частью как древней, так и современной финской сауны. В ней очищают тело паром и душу в разговорах с близкими людьми.

Турецкая баня или Хамам – удовольствие для настоящего гурмана. Она помогает человеку расслабиться и достичь умиротворения. Отличие турецкой парной от карельской связано с особым температурным режимом, так как значение входит в диапазон 30-50°C. Если Вы ещё не посещали турецкую баню, то обязательно сделайте это! Термотерапевтическая процедура повышает защитные силы организма и замедляет процессы старения. Под воздействием высокой температуры и влажного пара улучшается работа сердечнососудистой системы, капиллярной сети, снижается мышечный тонус, раскрываются поры.

Баннный комплекс отеля «Виктория» включает:

- карельскую баню
- финскую сауну
- турецкий хамам
- гидромассажную ванну.

Карельская, финская и турецкая баня хороши каждая по-своему, но в комплексе они приносят еще больше пользы. Карельская – выводит шлаки из организма и хорошо прогревает тело, а массажные движения веника лишь усиливают положительный эффект. Мышцы при этом расслабляются и отдыхают, дыхательная и сердечно-сосудистая система приходят в норму.

Финская – жаркая и сухая сауна – избавляет от токсинов и шлаков в организме, благодаря большой разнице температур и активному потоотделению. В турецкой бане с ее низкой температурой и обильной

влажностью нервная система успокаивается и расслабляется, организм стимулируется и взбадривается. Хорошо излечивается легкая простуда.

Банный комплекс находится на втором этаже отеля «Виктория».

Часы работы: 24 часа

Максимальное количество человек: 5

Время для подготовки банного комплекса: 2 часа

Заказ можно осуществить в ресепшн отеля, а также по телефону: 8(800)100-51-66

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «АМСТЕРДАМ-100»

Зал станет идеальным местом для проведения конференций, семинаров, презентаций и выставок.

Площадь: 127 м²

Максимальное количество посадочных мест: 100

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «АМСТЕРДАМ-150»

Идеальное место для проведения конференций, семинаров, презентаций и выставок.

Площадь: 165 м²

Максимальное количество посадочных мест: 150 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «СТОКГОЛЬМ»

Зал прекрасно подходит как для пресс-конференции или любого другого делового мероприятия, так и для дружеской встречи.

Площадь: 51 м²

Максимальное количество посадочных мест: 40

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «КОПЕНГАГЕН»

Идеальное место для проведения презентаций и семинаров с небольшим количеством участников.

Площадь: 37 м²

Максимальное количество посадочных мест: 35

ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА «ОСЛО»

Идеальное место для проведения деловых переговоров и встреч с небольшим количеством участников. В зале установлен круглый стол для переговоров.

Площадь: 25 м²

Максимальное количество посадочных мест: 8

ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА «ХЕЛЬСИНКИ»

Идеальное место для проведения деловых переговоров и встреч с небольшим количеством участников. В зале установлен овальный стол для переговоров.

Площадь: 34 м²

Максимальное количество посадочных мест: 12

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

ПАКЕТ «ВЫХОДНОГО ДНЯ»

ПРОВЕДИТЕ НЕЗАБЫВАЕМЫЕ ВЫХОДНЫЕ В ОТЕЛЕ “ВИКТОРИЯ” СО СКИДКОЙ -10% ОТ 2 НОЧЕЙ!

Вы устали от суеты будничных дней и бесконечных дел? Подарите себе и своим близким прекрасную возможность отвлечься и провести незабываемые выходные в приятной атмосфере бизнес-отеля «Виктория» в историческом центре Северо-Запада – в городе Выборге!

Вас ждут уютные и комфортабельные номера различных категорий, панорамный ресторан с видом на город и изысканная кухня, просторный банный комплекс с несколькими видами парных.

Наш отель находится в исторической части Выборга, в пешей доступности от всех памятников архитектуры и главной достопримечательности города – Выборгского Замка. Вы с легкостью успеете посетить все исторические места.

В отеле работает постоянно действующая выставка «Выборг космический», на которой представлена самая большая коллекция книг с автографами космонавтов, значки, космическая пища и многое другое. Вы узнаете, почему Выборг назван «космическим». Ваш отдых станет не только приятным, но и увлекательным для Вас и ваших детей.

Кешбэк 20% при бронировании на сайте отеля и оплате картой «Мир»

Стоимость проживания от 2 ночей на двоих со скидкой 10%:

В стоимость пакета выходного дня включено:

- Проживание с пятницы по понедельник (от 2 ночей)
- Завтрак «Шведский стол» ежедневно;
- Бесплатное проживание и завтрак для детей до 6 лет (без дополнительного места)
- Тренажерный зал (включено в проживание)
- Ранний заезд (с 11:00) и поздний выезд (до 14:00) без оплаты (при наличии свободных мест)
- Бесплатная парковка на охраняемой стоянке отеля (при наличии мест)

ПАКЕТ «ПОЛУПАНСИОН»

ПОЛУПАНСИОН. ПРОЖИВАНИЕ С ЗАВТРАКОМ И УЖИНОМ.

Полупансион – это вариант проживания с питанием, которое включает в себя завтрак и ужин.

Для нашихGuestей мы предлагаем:

- разнообразный завтрак по системе “Шведский стол” с 7:30 до 10:00 по будним дням, до 11:00 по выходным и праздничным дням

- сытный ужин из 2-х позиций (горячее, салат + напиток) на выбор по нашему меню с 17:00 до 21:00

Стоимость дополнительного ужина – 800 РУБ.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ «СКИДКА -10% В РЕСТОРАНАХ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ»

Вы проживаете в бизнес-отеле “Виктория”? Для Вас действует скидка - **10%** в ресторанах!

Работают летние террасы!

Насладитесь разнообразием блюд и напитков, приятной атмосферой и вежливым обслуживанием!

ПАКЕТ «МАЛЬЧИШНИК И ДЕВИЧНИК»

Проведение девичников и мальчишников – одна из самых популярных свадебных традиций. Перед началом семейной жизни хочется проститься с беззаботной юностью и провести время в теплой компании друзей. Чтобы все прошло гладко, стоит заранее позаботиться об организации девичника и мальчишника.

Лучше, если этим займутся специалисты, ведь у жениха и невесты и без того много забот. Специально для вас мы подготовили пакет «Мальчишник & Девичник» в Банном комплексе.

Что входит в пакет «Мальчишник & Девичник» (на 5 человек):

- 3 часа аренды банного комплекса
- Корзина со льдом фраппе с пивом «Корона Extra» (20 бутылок)
- 2 Больших ассорти из закусок фри

Стоимость:

10400 – будни (пн-чт)

12 000 – выходные (пт-вс)

Отмечайте важные события в Выборге вместе с отелем «Виктория»! – внесение полной предоплаты за услугу «Мальчишник & Девичник» не позднее, чем за 10 дней до дня заезда или дня предоставления услуги; Любезно просим обратить внимание, что оплата за услугу “Мальчишник & Девичник” возврату не подлежит.

ПАКЕТ «СВАДЕБНЫЙ»

Свадьба – одно из главных событий в вашей жизни и яркие воспоминания на долгие годы!

Специально для вас мы подготовили СВАДЕБНОЕ ПАКЕТНОЕ

ПРЕДЛОЖЕНИЕ. Вас ждёт комфортный свадебный номер, украшенный лепестками роз и свечами, в который можно заселиться с 7:00 утра для подготовки к торжественному дню, а выехать в 13:00 следующего дня, чтобы

успеть отдохнуть. Специально для вас будет приготовлена эксклюзивная фруктовая тарелка с экзотическими фруктами, шампанское, шоколад и это ещё не всё!

Что входит в пакет «Свадебный»:

- Ранний заезд – «Утро невесты» с 7:00, чтобы подготовиться к торжеству

- Поздний выезд до 13:00, чтобы успеть отдохнуть
- Украшение номера свечами и лепестками роз
- Композиция из игристого напитка, шоколада и фруктовой тарелки с экзотическими фруктами

- Подача завтрака в номер с 8:00 до 10:30
- Скидка на проживание до 35% от открытого тарифа
- Питание в ресторанах «Монрэпа», «Вкус» и «Лобби Бар» – 20%;
- Аренда банного комплекса – 20%
- Возможность проведения фотосессии в отеле

Стоимость свадебного пакета:

Проживание в номере «Стандарт» – 8 500 руб.

Проживание в номере «Полулюкс» – 9 800 руб.

Проживание в номере «Люкс» – 10 900 руб.

Проживание в номере «Представительский люкс» – 11 200 руб.

Проживание в номере «Апартаменты» – 15 300 руб.

Проведите первые незабываемые семейные дни в Выборге в отеле «Виктория»!

*Внесение полной предоплаты за услугу “Свадебный пакет” не позднее, чем за 10 дней до дня заезда или дня предоставления услуги.

Любезно просим обратить внимание, что оплата за услугу “Свадебный пакет” возврату не подлежит.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы персонал отеля «Виктория» обращался к гостям вежливо и официально. Необходимо создать комфортную и доброжелательную обстановку для работы и проживания гостей, а также избегать ситуации, при которой номер комнаты гостя может быть произнесен вслух при других гостях. Знание имен гостей, необходимо для выстраивания доверия гостя к отелю и персоналу, так он будет чувствовать ценным и значимым. Очень важно обращаться по имени. При возникновении какой-либо проблемы во время регистрации или после того, как гость ознакомился с номером, администратор должен решить эту проблему с учетом пожелания гостя. Важно, чтобы гость почувствовал стремление персонала угодить и наперед предугадать пожелания гостя. Гостю не нужно диктовать условия, администратор должен попытаться наперед предугадывать все потребности путем вопросов и предоставить их в лучшем виде

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, контролирует лобби – зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи и пожарной безопасности, и принимать оперативные меры в случае пожара. Администратор должен проявлять здравый смысл и внимание к гостям отеля при допросе неизвестных лиц в отеле.

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 «Аврора», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования. Карты, которые принимает отель: MasterCard, Visa, Кошелек Монета.ру, GooglePay и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Заселение в отеле Виктория начинается с установленного времени заезда – 15:00. Заезд раньше установленного времени возможен только при наличии свободных убранных номеров. Убедительная просьба, при позднем заезде предупредить администратора респешн.

ВЫПСКА

Процедура выписки заключительный этап обслуживания, который должен пройти как можно удобнее и проще. Администратор отеля должен в спокойной и комфортной обстановке провести гостя через процедуру оплаты.

ОПЛАТА

Отель принимает следующие способы оплаты: DinersClub, MasterCard, Visa, JCB, , МИР и ваучер турагента, наличные. 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 “Виктории” обязан идентифицировать себя с бизнес-идеями и политикой отеля. Принципиально трудиться 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, подавать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие

знания о туристических достопримечательностях Выборга, а также актуальные события города

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Вы можете оставить свои жалобы и замечание на нашем сайте в разделе комментарии или же вы можете оставить свои жалобы в книге жалоб и предложений на стойке ресепшн.

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ

ПОЖАР

Поднимите тревогу

- Нажмите тревожную кнопку
- Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01)
- Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску
- Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску
- Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно эвакуационным указателям Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами
- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования

 \ Список проживающих гостей

 \ Список гостей на заезд

 \ Список гостей на выезд

- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

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

По возможности не покидайте стойку

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

Место сбора - площадь перед отелем

ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

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

НАПАДЕНИЕ

- Нажмите кнопку вызова полиции 112 (02)
- Если на вас напали: кричите, сопротивляйтесь, бегите

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

УГРОЗА ВЗРЫВА

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
- Когда взорвется бомба?
- Где бомба?
- Почему вы оставили бомбу?
- Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Попросите коллегу
- Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- 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, на сколько это возможно
- жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию
- Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно

- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
- Сообщите в страховую компанию
- жертва = гость – помогите гостю составить заявление
- жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

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

ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно•
запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное
подчеркнуть).

Пол (гендер)•

Мужчина Женщина•

Язык•

Русский Английский Другой: _____ Акцент: _____•

Рост•

Низкий (1.60 – 1.70 м) Средний (1.70 – 1.80 м) Высокий (более•
1.80 м)

Цвет кожи•

Бледная Слегка смуглая Смуглая Очень смуглая•

Румяный / краснолицый•

Цвет волос•

Блондинка Русый Коричневый Черный Рыжий Другой цвет•

Лысый Парик

Другие особенности•

Форма лица: _____•

Глаза:•

Голубые Карие Зеленые Светлые Смешанный цвет Разные•

Нос:•

Прямой С горбинкой Курносый Другой _____•

Зубы•

Здоровые С дефектами (вкл. щербины) Торчащие•

Искусственные

Строение:•

Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический•

Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки,•
борода, травмы,
осанка): _____

Одежда: _____•

Маска _____•

Возраст: _____•

Оружие: _____•

Путь отхода: _____•

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

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

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

Проявлял ли звонивший знания об отеле? YesNo●

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 _____ Дialect _____

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