

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ БИЗНЕС-ОТЕЛЯ**

**АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc159340102)

[ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ БИЗНЕС-ОТЕЛЬ 5](#_Toc159340103)

[КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО БИЗНЕС-ОТЕЛЯ 5](#_Toc159340104)

[РАССТОЯНИЯ 5](#_Toc159340105)

[ИНФОРМАЦИЯ О БИЗНЕС-ОТЕЛЕ «ВИКТОРИЯ» 6](#_Toc159340106)

[НОМЕРНОЙ ФОНД 7](#_Toc159340107)

[ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ 13](#_Toc159340108)

[РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ 14](#_Toc159340109)

[ПРЕЙСКУРАНТ 15](#_Toc159340110)

[ROOM RATES AND OTHER PRICES 15](#_Toc159340111)

[РЕСТОРАНЫ 17](#_Toc159340112)

[КАРАОКЕ-ХОЛЛ 18](#_Toc159340113)

[МУЗЕЙ «ВЫБОРГ КОСМИЧЕСКИЙ» 19](#_Toc159340114)

[СПА 21](#_Toc159340115)

[ФИТНЕС-ЦЕНТР 23](#_Toc159340116)

[КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ 24](#_Toc159340117)

[СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ 25](#_Toc159340118)

[ПОЛИТИКА БИЗНЕС-ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ 31](#_Toc159340119)

[ДРЕСС-КОД 31](#_Toc159340120)

[БЕЗОПАСНОСТЬ 31](#_Toc159340121)

[БРОНИРОВАНИЕ 31](#_Toc159340122)

[ЗАСЕЛЕНИЕ 32](#_Toc159340123)

[ВЫПИСКА 32](#_Toc159340124)

[ОПЛАТА 32](#_Toc159340125)

[ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ 32](#_Toc159340126)

[РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ 33](#_Toc159340127)

[ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ БИЗНЕС-ОТЕЛЯ 34](#_Toc159340128)

[ПОЖАР 34](#_Toc159340129)

[ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ 34](#_Toc159340130)

[НАПАДЕНИЕ 34](#_Toc159340131)

[УГРОЗА ВЗРЫВА 35](#_Toc159340132)

[ОГРАБЛЕНИЕ 35](#_Toc159340133)

[НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ 36](#_Toc159340134)

[ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ 37](#_Toc159340135)

[ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА 38](#_Toc159340136)

# ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе регионального этапа чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» Ленинградской области - 2024 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 бизнес-отеле (далее по тексту «моделируемый бизнес-отель»), расположенном в городе Выборге Ленинградской области.

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом бизнес-отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, в настоящем документе (далее именуемом «Информационный буклет бизнес-отеля») изложены детали и факты, касающиеся моделируемого бизнес-отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом бизнес-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 бизнес-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 бизнес-отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра бизнес-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 бизнес-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 бизнес-отеле до Д1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получат время до начала чемпионата (в Д-1) для ознакомления со всеми корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом.

# ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ БИЗНЕС-ОТЕЛЬ

Россия, г. Выборг

# КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО БИЗНЕС-ОТЕЛЯ

Адрес: 188800, г. Выборг, набережная 40-летия ВЛКСМ 1

Тел.: +7(800)100-51-66

e-mail: reservation@ibc-victoria.com

Веб-сайт: https://ibc-victoria.com

# РАССТОЯНИЯ

* До центра города: 1 км
* До аэропорта: 183 км
* До ж/д вокзала: 3 км

**СПОСОБЫ ПРОЕЗДА**

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

**ПАРКОВКА**

* Бесплатная парковка
* Охраняемая парковка во дворе бизнес-отеля

# ИНФОРМАЦИЯ О БИЗНЕС-ОТЕЛЕ «ВИКТОРИЯ»

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

Бизнес-отель «Виктория» - это современный семиэтажный гостиничный комплекс. Общая площадь комплекса составляет 9100 м2.

Бизнес-отель “Виктория” находится в исторической части города Выборга, рядом с Выборгским замком и рынком, в 10 минутах ходьбы от железнодорожного вокзала и автовокзала.

Бизнес-отель находится по адресу набережная 40-летия ВЛКСМ дом 1, 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 бизнес-отеля. Для гостей, проживающих в бизнес-отеле, имеется платная охраняемая парковка во внутреннем дворе бизнес-отеля (при наличии свободных мест) и большая бесплатная парковка напротив бизнес-отеля.
* Указанный тариф предлагает предоставление завтрака шведский стол в ресторане «Монрэпа» на 1 этаже, посещение музея “Выборг космический”, фитнес-центра и сауны без ограничений, рум-сервис до 22:00. Также в бизнес-отеле есть ресторан «Вкус» с панорамным видом на 7 этаже, караоке-холл.
* Бизнес-отель обладает развитой структурой, на территории находится 2 ресторана, 4 конференц-зала, 2 переговорные комнаты, большая конференц-зона для проведения кофе-брейков и отдыха, фитнес-центр, а также банный комплекс: финская сауна, карельская баня, турецкий хамам, гидромассажная ванна, комната отдыха. В ресторане бизнес-отеля подают европейские блюда, в лобби баре можно заказать разнообразные напитки, у центрального входа бизнес-отеля размещается бесплатная автопарковка, во внутреннем дворе бизнес-отеля находится платная охраняемая парковка.
* Бизнес-отель гарантирует достойный уровень сервиса и своим гостям бизнес-отель “Виктория” рад предложить целый комплекс дополнительных услуг, чтобы сделать ваш отдых и пребывание у нас комфортным и интересным.
* **В бизнес-отеле 63 комфортабельных номера различных категорий** от стандартного двуместного до апартаментов площадью 51 м2.

# НОМЕРНОЙ ФОНД

**СТАНДАРТ/STANDART**

**(c 1 кроватью или 2 отдельными кроватями)**

Уютный однокомнатный номер площадью 17 м2 с двумя односпальными кроватями, вид на набережную/во двор, возможно размещение с животными.

Вместимость: 2 человека.

**В НОМЕРЕ:**

* 2 односпальные кровати или одна кровать(king size)
* 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 с двумя односпальными кроватями, жилые зоны объединены в одну, вид на набережную.

Вместимость: 2 человека.

**В НОМЕРЕ:**

* 2 односпальные кровати или одна кровать(king size)
* 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
  + Чайная станция

**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 35,8 м2 с двумя односпальными кроватями, большая прихожая и более уютная планировка, вид на набережную.

Вместимость: 2 человека.

**В НОМЕРЕ:**

* 2 односпальные кровати или одна кровать(king size)
* 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
* Чайная станция

**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

**ДЕЛЮКС/** **EXECUTIVE SUITE**

Стильный однокомнатный номер площадью 38 м2 с двуспальной кроватью, с потрясающим видом на Рыночную площадь, Выборгский замок и залив. Большая площадь, современный интерьер, комфорт и удобство, в стиле бизнес – отеля “Виктория”. В номере есть оборудование для гостей с ограниченными возможностями здоровья.

Вместимость: 4 человека.

**В НОМЕРЕ:**

* Двуспальная кровать
* Ванная комната
* Раскладной диван
* 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
* Смарт телевизор 81,3 см (2 шт)
* бесплатный WiFi
* Большое панорамное окно
* Шторы блэкаут
* Чайная станция

**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

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИЙ ЛЮКС/** **EXECUTIVE SUITE**

Уютный однокомнатный номер площадью 45,4 м2 с двумя односпальными кроватями, большая площадь, большое панорамное окно, ламинированное покрытие с ковром в зоне гостиной, один из номеров с барной стойкой, вид во двор / на набережную.

Вместимость: 4 человека.

**В НОМЕРЕ:**

* 2 односпальные кровати или одна кровать(king size)
* 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
* Чайная станция

**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 51 м2 с двумя односпальными кроватями, большая площадь, разделение на 3 зоны, навесные потолки, везде ковролин, один из номеров с барной стойкой, вид во двор.

Вместимость: 4 человека.

**В НОМЕРЕ:**

* 2 односпальные кровати или одна кровать(king size)
* Ванная комната
* 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

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Перечень предоставляемых услуг без дополнительной оплаты:

* Предоставление детской кроватки;
* WI-FI интернет;
* Вызов такси;
* Вызов скорой помощи;
* Пользование медицинской аптечкой;
* Предоставление гладильной доски и утюга, кипятка, иголок, ниток;
* Побудка гостей к определенному времени;
* Один комплект посуды и столовых приборов.

Информация о перечисленных и других дополнительных услугах бизнес-отеля размещена на сайте в разделе “Правила предоставления гостиничных услуг”:

<https://ibc-victoria.com/wp-content/uploads/2021/12/Правила-предоставления-гостиничных-услуг.pdf>

# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 2-5 этажах\*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2º Floor | | 3º Floor | | 4º Floor | | 5º Floor | |
| JST | 201 | DLX | 300 | DLX | 400 | DLX | 500 |
| EST | 202 | JST | 301 | JST | 401 | EST | 501 |
| STT | 203 | EST | 302 | EST | 402 | EST | 502 |
| STT | 204 | STT | 303 | STT | 403 | SUT | 503 |
| STT | 205 | STT | 304 | STT | 404 | STT | 504 |
| STT | 206 | STT | 305 | STT | 405 | STT | 506 |
| STT | 207 | STT | 306 | STT | 406 | SUT | 507 |
| STT | 208 | STT | 307 | STT | 407 | STT | 508 |
| STT | 210 | STT | 308 | STT | 408 | STT | 510 |
| STT | 213 | STT | 309 | STT | 409 | SUT | 511 |
| STT | 215 | STT | 310 | STT | 410 | STT | 512 |
| STT | 217 | STT | 311 | STT | 411 | STT | 514 |
| JSD | 219 | STT | 313 | STT | 413 | APT | 516 |
|  |  | STT | 314 | STT | 414 | JSD | 519 |
|  |  | STT | 315 | STT | 415 |  |  |
|  |  | APT | 316 | APT | 416 |  |  |
|  |  | STT | 317 | STT | 417 |  |  |
|  |  | JSD | 319 | JSD | 419 |  |  |

\*Данное распределение номеров по этажам бизнес-отеля смоделировано для участников регионального чемпионата Ленинградской области «Профессионалы».

Правила проживания в бизнес-отеле «Виктория» размещены на сайте бизнес-отеля в разделе “Правила предоставления гостиничных услуг”:

<https://ibc-victoria.com/wp-content/uploads/2021/12/Правила-предоставления-гостиничных-услуг.pdf>

# ПРЕЙСКУРАНТ

# ROOM RATES AND OTHER PRICES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rooms type** | | | **Pack Rates** |
| STT1 | STANDART | Standart Room 1 | 4 970,00р |
| STT2 | Standart Room 2 | 4 970,00р |
| JST | JUNIOR SUITE | JUNIOR SUITE twin | 9 340,00р |
| JSD | JUNIOR SUITE double | 9 340,00р |
| SUT | SUITE | SUITE | 10 350,00р |
| EST | EXECUTIVE SUITE | EXECUTIVE SUITE | 12 940,00р |
| DLX | DELUX | DELUX | 14 250,00р |
| DLX M4 | DELUX M4 | 9 340,00р |
| APT | APARTMENTS | APARTMENTS | 16 390,00р |
|  |  |  |  |
| Extra bed |  |  | 2 230,00р |
| Cot |  |  | FREE |
| BB |  | Bed and breakfast | 0,00р |
| HB |  | Half Board | 1100,00р |
| FB |  | Full Board | 1500,00р |

\*В этом объекте размещения детей 6 лет и старше считаются взрослыми. В номерах, рассчитанных на двуместное 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 –15.00

**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. |
| Шорты | 150 руб. | 80 руб. |
| Кепка | 100 руб. | - |
| Нижнее бельё | 150 руб. | 50 руб. |
| Блузка | 200 руб. | 150 руб. |
| Ночная сорочка | 150 руб. | 50 руб. |
| Юбка | 150 руб. | 150 руб. |
| Платье | 200 руб. | 250 руб. |
| Перчатки | 60 руб. | - |
| Шарф | 100 руб. | 50 руб. |
| Прочее фасонное бельё | 400 руб. | 250 руб. |

# 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 будним дням проходят бизнес-ланчи с 12:00 до 16:00, по выходным дням с 13:00 до 16:00. Стоимость бизнес-ланча 420 рублей.

Лобби-бар открыт 24/7, 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.

Информация о ресторане указана на сайте в разделе “Ресторан «Монрэпа»”: <https://ibc-victoria.com/monrepa/>

**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, а также прекрасная пицца в неаполитанском стиле 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-Холле от ресторана “Вкус”.

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

Информация о ресторане указана на сайте бизнес-отеля в разделе “Ресторан «Вкус»”: <https://ibc-victoria.com/restoran-vkus/>

# КАРАОКЕ-ХОЛЛ

Желаете весело провести время со своей семьей или друзьями, отметить день рождения и исполнить свои любимые песни? Специально для вас открыт караоке-холл, который находится на 6 этаже бизнес-отеля «Виктория» в самом центре города.

* Караоке система AST 100
* Звук JBL
* Вкусная еда и освежающие напитки
* Проведение развлекательных программ

Приходите к нам и пойте сколько душе угодно!

Информация о караоке-холле указана на сайте бизнес-отеля в разделе “Караоке-холл”: <https://ibc-victoria.com/karaoke-xoll/>

# МУЗЕЙ «ВЫБОРГ КОСМИЧЕСКИЙ»

ПЕРВЫЙ И ЕДИНСТВЕННЫЙ ПОДОБНОГО РОДА МУЗЕЙ, ПОСВЯЩЕННЫЙ КОСМИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ “ВЫБОРГ КОСМИЧЕСКИЙ”

Выборг назван “космическим” не просто так:

* Множество космонавтов побывало в Выборге! В 1961 году наш город посетил Ю. Гагарин;
* Плавучий космодром “Морской старт” собирался в Выборге;
* В Приморске работал огромный испытательный комплекс ракетных двигателей
* Филиал КБ «Энергомаш» НТЦ РКК «Энергия»;
* Житель Выборга Берников Владимир Иванович – космоархивариус, представитель Международного Союза журналистов. Именно на базе его огромной коллекции создана выставка «Выборг космический»;
* Выборгский филиал университета Гражданской Авиации – кузница талантливых кадров: Семченко С.Ф. – начальник Байконурского филиала Единой службы авиационного поиска и спасения Роскосмоса, Е.Г.Дятлов – начальник штаба Центра подготовки космонавтов в Звездном городке.

В музее представлены следующие темы: «Гагарин в Выборге», «Морской старт», «Центр испытания ракетных двигателей», «Спасательная служба космонавтов», «Международная космическая станция» и многие другие.

К вниманию жителей Выборга и гостей города представлена коллекция представителя Международного Союза журналистов и космоархивариуса – Берникова Владимира Ивановича, а именно: самая большая в России коллекция раритетных книг о космосе и космонавтах с автографами советских и зарубежных космонавтов, космическая пища, значки, марки, нумизматика, брифинги и тематические стенды.

Также Вы можете увидеть видеозаписи посадок космонавтов при возвращении с МКС и послушать оригинальную виниловую пластинку с обращением Юрия Левитана о первом успешном запуске человека в космос.

В музее создана космическая фотозона, чтобы у всех гостей остались памятные фотографии.

Музей постоянно пополняется, как жителями Выборга, так и специалистами из космической отрасли.

Музей “Выборг космический” уже поддержали:

* Президент Федерации космонавтики Ковалёнок Владимир Васильевич;
* Руководитель Федерального агентства воздушного транспорта Нерадько Александр Васильевич;
* Летчик-космонавт Артемьев Олег Германович;
* Начальник Байконурского филиала Единой службы авиационного поиска и спасения Росавиации Семченко Сергей Федорович;
* Первый заместитель генерального директора – первый заместитель главного конструктора ПАО ”РКК “Энергия” им. С.П. Королёва” Романов Сергей Юрьевич;
* Международная Ассоциация космической деятельности.

Приглашаем Вас посетить город Выборг и музей “Выборг космический”, который находится в бизнес-отеле “Виктория” на 1 этаже.

Музей открыт с 10:00 до 18:00 ежедневно

Стоимость билета на экскурсию в музей (на 1 персону):

* взрослые – 200 ₽;
* пенсионеры – 150 ₽;
* студенты – 100 ₽;
* дети от 7 до 16 лет – 100 ₽;
* дети до 7 лет – бесплатно;
* иностранцы/foreigners – 300 ₽;
* проживающие в отеле “Виктория” – бесплатно.

Информация о музее указана на сайте бизнес-отеля в разделе “Музей «Выборг космический»”: <https://ibc-victoria.com/vyborg-kosmos/>

Сайт музея: <https://vyborg-kosmichesky.com/>

# СПА

Банный комплекс бизнес-отеля «Виктория» дарит красоту, молодость, здоровье и хорошее настроение!

Карельская баня, финская сауна, турецкий хамам, 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°С.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.

Банный комплекс бизнес-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 бизнес-отеля «Виктория».

Часы работы: 24 часа

Максимальное количество человек: 5

Время для подготовки банного комплекса: 2 часа

Заказ можно осуществить в ресепшн бизнес-отеля, а также по телефону: [8(800)100-51-66](tel:88001005166)

**СТОИМОСТЬ БАННОГО КОМПЛЕКСА**

Время аренды – 2 часа.

В стоимость аренды входят: чай, полотенца и простыни.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Будние дни**  **(пн-чт)** | **Выходные (пт, сб, вс)**  **и праздничные дни** |
| 1 гость | 3300 руб. | 3900 руб. |
| 2 гостя | 3600 руб. | 4900 руб. |
| 3 гостя | 4800 руб. | 6300 руб. |
| 4 гостя | 5200 руб. | 6900 руб. |
| 5 гостей | 5800 руб. | 7300 руб. |
| дети\* до 12 лет | бесплатно | бесплатно |
| дети\* от 12 до 16 лет | 700 руб. | 900 руб. |
| Более 2 часов | 1400 руб. / час | 2000 руб. / час |

\* Дети допускаются в банный комплекс только в сопровождении родителей.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНО ДЛЯ БАННОГО КОМПЛЕКСА**

|  |  |
| --- | --- |
| Веник березовый | 400 руб. |
| Веник эвкалиптовый | 300 руб. |
| Веник дубовый | 450 руб. |
| Аренда халата | 250 руб. |
| Аренда полотенца | 150 руб. |
| Тапочки одноразовые | 100 руб. |
| Запарка для бани | 200 руб. |
| Шампунь, кондиционер, гель | 300 руб. |

Информация о банном комплексе указана на сайте бизнес-отеля в разделе “Банный комплекс”: <https://ibc-victoria.com/bannyj-kompleks/>

# ФИТНЕС-ЦЕНТР

Хотите обрести красивую фигуру на долгий срок, при этом сохранить здоровье и деньги? Тренируйтесь самостоятельно и по эффективной программе с профессиональным тренером. Обновленный фитнес-клуб, сауна и солярий – это всё, что Вам нужно!

В здании комплекса расположен тренажерный зал площадью свыше 100 кв. м. Зал оснащен вытяжкой и кондиционерами, просторными раздевалками с душевыми и финской сауной, детской комнатой.

В фитнес-зале установлены силовые и кардиотренажеры (беговые дорожки, эллиптический тренажер, велотренажер), свободные веса. С посетителями работают квалифицированные тренеры с большим опытом работы в сфере фитнеса.

Тренажерный зал «ВИКТОРИЯ ФИТНЕС» – это:

* Хорошо проветриваемые залы с вытяжкой и кондиционерами;
* Площадь более 100 кв. м;
* Силовые тренажеры Gym80 (Германия);
* Свободные веса;
* Кардиотренажеры: беговые дорожки, эллиптический тренажер, велотренажер;
* Просторные раздевалки;
* Финская сауна и душевые в каждой раздевалке;
* Опытные тренеры, постоянно повышающие свою квалификацию;
* Солярий.

Информация о фитнес-центре указана на сайте бизнес-отеля в разделе “Фитнес-центр”: <https://ibc-victoria.com/fitnes-centr/>

# КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА «РАХМАНИНОВ С.В.»

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 «ГЛИНКА М.И.»

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

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «ДОСТОЕВСКИЙ Ф.М.»

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

Площадь: 37 м2

Максимальное количество посадочных мест: 35

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «ТОЛСТОЙ Л.Н.»

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 «ЧАЙКОВСКИЙ П.И.-100»

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

Площадь: 127 м2

Максимальное количество посадочных мест: 100

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «ЧАЙКОВСКИЙ П.И.-150»

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

Площадь: 165 м2

Максимальное количество посадочных мест: 150

Информация о конференц-зоне указана на сайте бизнес-отеля в разделе “Конференц-зона”: <https://ibc-victoria.com/category/zaly/>

# СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

(в редакции сайта бизнес-отеля

<https://ibc-victoria.com/category/specpredlozheniya/>)

#### ПАКЕТ «ВЫХОДНОГО ДНЯ»

#### ПРОВЕДИТЕ НЕЗАБЫВАЕМЫЕ ВЫХОДНЫЕ В БИЗНЕС-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 бизнес-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 бизнес-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 бизнес-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 бизнес-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 наших Гостей 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 – 1100 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 разнообразим блюд и напитков, приятного атмосферой и вежливым обслуживанием!

**ПАКЕТ «ПОЛНЫЙ ПАНСИОН"**

Услуга полный пансион включает в себя вариант питания с завтраком, обедом и ужином.

**Для наших Гостей 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;
* Обед с возможностью выбора блюда каждый день с 12:00 до 16:00;
* Сытный ужин из 2-х позиций (горячее, салат + напиток) на выбор по нашему меню с 17:00 до 21:00.

Заказать услугу Вы можете:

* Совершив бронирование по тарифу, который уже включает услугу Полный пансион на нашем сайте или на сайтах наших партнеров;
* Заказать услугу накануне заселения в отель, если выбранный вами тариф не включает питание.

Стоимость дополнительного обеда – 400 руб.

Стоимость дополнительного ужина – 1100 руб.

**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.

Мы продумали несколько предложений  на выбор для Вас, по  проведению мальчишника и девичника.

Первый вариант предложения проходит в формате караоке

***В пакет услуги “караоке мальчишник” включено***:

* Аренда караоке 3 часа;
* Корзина с пивом;
* Ассорти из закусок “фри” с соусом;
* Атрибутика для фотосессии.

***В пакет услуги “караоке девичник” включено:***

* Аренда караоке 3 часа;
* Вино игристое, десерт собственного приготовления на всю компанию;
* Атрибутика для фотосессии.

Второй вариант предложения для проведения это:

***SPA девичник включено:***

* Аренда банного комплекса 3 часа;
* Предоставляются: халаты, тапочки, полотенце, простыни;
* Вино игристое с корзиной фруктов;
* Комната отдыха в банном комплексе с тематическим украшением.

***SPA мальчишник включено:***

* Аренда банного комплекса 3 часа;
* Предоставляются: халаты, тапочки, полотенце, простыни;
* Корзина с пивом;
* Ассорти из закусок “фри” с соусом.

Бронирование и оплата пакета доступна за 10 дней до предполагаемого мероприятия!

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 приготовили 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 14:00 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 14:00;
* 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 (по желанию);
* Скидка на проживание – 30%;
* Скидка 20% на меню а-ля карт в ресторанах “Монрэпа”, “Вкус”;
* Аренда банного комплекса – 20%;
* Скидка на услуги трансфера – 15%;
* Возможность проведения фотосессии в бизнес-отеле.

**Стоимость свадебного пакета:**

Проживание в номере «Стандарт» – 11 500 руб.

Проживание в номере «Полулюкс» – 14 990 руб.

Проживание в номере «Люкс» – 15 920 руб.

Проживание в номере «Представительский люкс» – 18 880 руб.

Проживание в номере «Апартаменты» – 23 350 руб.

Проведите первые незабываемые семейные дни в Выборге в бизнес-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.

**СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ «ШКОЛЬНЫЕ КАНИКУЛЫ В БИЗНЕС-ОТЕЛЕ “ВИКТОРИЯ”»**

Все еще не знаете куда поехать с ребенком во время школьных каникул?

Наш ответ – в Выборг!

Мы готовы предложить семьям размещение в номерах категории «Апартаменты» по выгодному предложению!

Тариф семейный включает проживание в категории апартаменты для 4 -ых гостей ( 2 взрослых+2 ребенка до 16 лет):

* Детская кроватка для детей до 3 лет;
* Заезд в удобное для Вас время после 15:00;
* Завтрак “шведский стол”;
* Возможность приготовления кофе и чая в номере;
* 2 часа аренды банного комплекса (требуется предварительное бронирование!) Для уточнения наличия свободных мест для аренды банного комплекса, пожалуйста, свяжитесь с бизнес-отелем заранее;
* Бесплатная парковка;
* Бесплатное посещение музея «Выборг Космический»;
* Бесплатное посещение фитнес-центра.

Время проведенное с семьей – самое ценное.

**СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ «ГРУППОВОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ СО СКИДКОЙ ДО 25%»**

Уважаемые гости! Бизнес-отель «Виктория» расположен в самом сердце города Выборга.

Удобное месторасположение, комфортные условия проживания, что позволяет воспользоваться и в полной мере насладиться отдыхом.

Если вы планируете провести массовое мероприятие, рабочие конференции или семинары, можно забронировать места по индивидуальным условиям.

Мы готовы предложить оптимальный вариант группового бронирования в гостинице. Вы можете заказать для ваших сотрудников гостиничные номера по выгодным ценам, с возможностью получить хорошие скидки.

Для размещения группы предусмотрены специальные условия, учитывается возможность расположения большого количества человек, возможность провести бизнес встречу в конференц зоне отеля.

**СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ «СКИДКА -10% НА ПРОЖИВАНИЕ ПО ТАРИФУ “НЕВОЗВРАТНЫЙ”»**

Вы уверены в своей поездке? Для Вас выгодное предложение! Получите скидку -10% на проживание при гарантийной оплате банковской картой!

Тариф “Невозвратный” включает в себя:

* проживание в комфортабельных номерах различных категорий;
* завтрак “Шведский стол”;
* детям до 3 лет – бесплатно;
* посещение фитнес-зала с сауной;
* бесплатную парковку напротив отеля;
* бесплатный WI-FI;
* посещение музея “Выборг космический”.

Срок проживания не ограничен. Внутренняя охраняемая парковка – 300р.

Воспользуйтесь выгодным предложением на официальном сайте в разделе бронирования выбрав тариф “Невозвратный”.

Уточнить подробности предложений можно на сайте бизнес-отеля в разделе “Спецпредложения”:

<https://ibc-victoria.com/category/specpredlozheniya/>

# ПОЛИТИКА БИЗНЕС-ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы персонал бизнес-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 бизнес-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 при допросе неизвестных лиц в бизнес-отеле.

# БРОНИРОВАНИЕ

Бизнес-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 бизнес-отеля, предоставлять информацию о меню и услугах бизнес-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, чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования. Карты, которые принимает бизнес-отель: MasterCard, Visa, МИР, Maestro.

# ЗАСЕЛЕНИЕ

Заселение в бизнес-отель “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 ресепшн.

# ВЫПИСКА

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

# ОПЛАТА

Бизнес-отель принимает следующие способы оплаты: MasterCard, Visa, МИР, Maestro, 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 бизнес-отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

# ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Администратор бизнес-отеля “Виктория” обязан идентифицировать себя с бизнес-идеями и политикой бизнес-отеля. Принципиально трудиться для прибыльности бизнес-отеля, предоставлять информацию об объектах бизнес-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 БИЗНЕС-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 бизнес-отелем

# ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

* Не сопротивляйтесь!
* Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо
* Дайте ему / ей требуемые деньги
* Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул бизнес-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 = бизнес-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 = бизнес-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
* Здоровы 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 бизнес-отеле? Yes No
* Телефон:
* Стационарный Мобильный Междугородний звонок Не определен
* Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик Девочка
* Голос: Громкий Тихий Слабый Глухой Невнятный Мягкий Приятный Пьяный Хриплый
* Речь:
* Быстрая Медленная Запутанная Искаженная Заикающаяся Шепелявая Образованная Нецензурная
* Язык: Русский Английский Другой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Акцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Диалект\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
* Фоновый шум: Шум уличного движения Музыка Голос Звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне.