

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ

Администрирование отеля



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля	
ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	8
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	14
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	16
ПРЕЙСКУРАНТ	17
РЕСТОРАНЫ	21
ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ГРИНН SPA»	23
БИЗНЕС-ЦЕНТР «ГРИНН»	24
КОНГРЕСС-ХОЛЛ «ГРИНН»	25
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	27
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	29
ДРЕСС-КОД	29
БЕЗОПАСНОСТЬ	29
БРОНИРОВАНИЕ	30
ЗАСЕЛЕНИЕ	30
ВЫПИСКА	31
ОПЛАТА	31
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	32
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	32
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	33
ПОЖАР	33
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	33
НАПАДЕНИЕ	34
УГРОЗА ВЗРЫВА	34
ОГРАБЛЕНИЕ	35
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	35
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	36
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	37

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования как образец в ходе Чемпионатов по профессиональному мастерству «Профессионалы» по компетенции Администрирование отеля с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри.

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

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

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

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

Во время выполнения конкурсных заданий конкурсанты будут иметь доступ к интернету на «стойке регистрации». Они могут использовать интернет, так, как они считают нужным, для помощи гостям.

Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до С1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают время до начала чемпионата (в С-1) для ознакомления со всеми

корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, г. Орел

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 302042, г. Орел, Кромское шоссе 4

Тел: +7 (4862) 44-01-94

e-mail: hotell@grinn-corp.ru

Веб сайт: <https://www.tmk-grinn.ru/>

РАССТОЯНИЯ

- До центра города: 7.0 км
- До аэропорта: 126.6 км
- До ж/д вокзала: 9.4 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- рекомендуемый способ проезда до отеля: такси, трансфер.

ПАРКОВКА

- Бесплатная парковка (на территории)
- Уличная парковка



ИНФОРМАЦИЯ О ТУРИСТИЧЕСКОМ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ «ГРИНН»

Туристический многофункциональный комплекс (ТМК) «ГРИНН» — один из крупнейших в ЦФО центров делового туризма с организацией на одной территории беспрецедентного количества направлений торгово-развлекательного, спортивно-оздоровительного, гостинично-ресторанного и бизнес-конференц характера.

В 2013 г. Туристический многофункциональный комплекс «ГРИНН» стал лауреатом в номинации «Лучший конгрессный центр России 2013» в конкурсе «Russian Business Travel & MICE Award».

В 2014 г. ТМК «ГРИНН» признан победителем в конкурсе «Russian Business Travel & MICE Award» в номинации «Лучший конгрессный центр России 2014» и получил награду в области бизнес-туризма.

В 2015 г. ГК «ГРИНН» стал лауреатом в номинации «Лучшая региональная конгрессная гостиница 2015» в конкурсе «Russian Business Travel & MICE Award».

В ТМК «ГРИНН» созданы все условия не только для проведения мероприятий федерального и международного уровня – от семинаров до масштабных экономических форумов, но и для полноценного отдыха с развлечениями. Здесь расположены: три гостиницы с 290 номерами, бизнес-центр с трансформируемыми залами, рассчитанный на 600 человек, концертно-спортивный центр на 3500 человек и конгресс-холл с залом на 2000 персон. Для гостей предусмотрены пять ресторанов и три тематических кафе, оздоровительный комплекс «ГРИНН SPA» с 8-ю банями мира и 25-ти метровым бассейном, спортивный центр с залами для занятий аэробикой, танцами, боевыми искусствами и тремя полями для игры в большой теннис, баскетбол и волейбол, ледовый каток, парк развлечений, боулинг-клуб, восьмизальный кинотеатр, бильярдный клуб, караоке-клуб, детский клуб и торговый центр.

Гостиничный комплекс «ГРИНН» в городе Орел пользуется заслуженным спросом у гостей столицы Орловской области. Комплекс может одновременно разместить до 700 гостей в следующих объектах:

- пятизвездочной гостинице «ГРИНН» на 109 номеров разной категории;

- трехзвездочной гостинице «ГРИНН» Бизнес-класс на 160 номеров 1 категории;
- трехзвездочном экоотеле «Орловское поместье», представленном 21 комфортабельным номером 1 категории.

Гостиница «ГРИНН» 5 звезд — современный и комфортный городской отель в Орле, достойный своей категории. Гости отеля могут выбрать размещение в номерах категории «Сюит Президентский», «Сюит», «Люкс», «1 категория SINGLE», «1 категория TWIN».

Номера гостиницы «ГРИНН» 5 звезд оборудованы всем необходимым для комфортного отдыха: сейф, телефон, ЖК телевизор, мини-бар, банные принадлежности, парфюмерия индивидуального пользования, фен. Каждый номер обставлен стильной итальянской мебелью. Номера «1 категории» в зависимости от количества проживающих гостей трансформируются из одноместных в двухместные. Номера категорий: «Сюит Президентский», «Сюит», «Люкс» оборудованы кроватями размера «king size».

НОМЕРНОЙ ФОНД

1 КАТЕГОРИЯ SINGLE / STANDART SINGLE/ StS



Уютный номер с одной большой кроватью 2х1,8 м. Площадь номера составляет 25 м²

Оснащение номера:

- электронный замок
- автоматическая система пожаротушения
- индивидуальная система кондиционирования
- ЖК телевизор
- интерактивное ТВ
- мини-бар (предоставляется за дополнительную плату)
- электрический чайник
- чайные пары
- сейф
- телефон
- электрический полотенцесушитель
- парфюмерия индивидуального пользования
- банные принадлежности
- утюг
- гладильная доска
- холодильник
- ванная

1 КАТЕГОРИЯ TWIN/ STANDART TWIN/ StT



Уютная комната, площадь которой соответствует нормам для свободного проживания двух человек в современных отельных комплексах (м²);

- электронный замок
- автоматическая система пожаротушения
- индивидуальная система кондиционирования
- ЖК телевизор
- интерактивное ТВ
- мини-бар (предоставляется за дополнительную плату)
- электрический чайник
- чайные пары
- сейф
- телефон
- душевая кабина
- электрический полотенцесушитель
- парфюмерия индивидуального пользования
- банные принадлежности
- утюг
- гладильная доска
- холодильник

ЛЮКС/ LUX/ Lx



Номер «ЛЮКС» — это просторный двухкомнатный номер гостиницы «5 звезд», состоящий из гостиной, спальня комнаты с одной большой кроватью 2х2 м и ванной комнаты. Площадь номера составляет — 43 м².

Оснащение номера:

- электронный замок
- автоматическая система пожаротушения
- индивидуальная система кондиционирования
- 2 ЖК телевизора
- интерактивное ТВ
- мини-бар (предоставляется за дополнительную плату)

- электрический чайник
- чайные пары
- сейф
- телефон
- электрический полотенцесушитель
- парфюмерия индивидуального пользования
- банные принадлежности
- утюг
- гладильная доска
- холодильник
- ванная

СЮИТ/ SUITE/ Su



Номер «СЮИТ» — трехкомнатный номер повышенной комфортности. Площадь номера — 70 м², планировка предполагает наличие одной спальня комнаты, уютной гостиной со столовой зоной, кабинета, одной ванной комнаты с джакузи и санузлом, а также отдельного санузла для гостей.

Оснащение номера:

- электронный замок
- автоматическая система пожаротушения
- индивидуальная система кондиционирования
- 2 ЖК телевизора
- интерактивное ТВ

- мини-бар (предоставляется за дополнительную плату)
- электрический чайник
- чайные пары
- сейф
- телефон
- электрический полотенцесушитель
- парфюмерия индивидуального пользования
- банные принадлежности
- уют
- гладильная доска
- холодильник
- ванная

СЮИТ ПРЕЗИДЕНТСКИЙ/ PRESIDENTIAL SUITE/ PSu



Номер категории «Сюит Президентский» расположен на 12 этаже гостиницы «ГРИНН» 5 звезд. Площадь номера составляет — 95 м². Его планировка и интерьерные решения предполагают наличие одной спальни, уютной гостиной со столовой зоной, кабинета, роскошной ванной комнаты и гостевого санузла. Дизайн Президентского номера Сьют выполнен в классическом стиле, в отделке использованы натуральные материалы. Это номер для уважаемых людей, уверенных в себе.

Оснащение номера:

- электронный замок

- автоматическая система пожаротушения
- индивидуальная система кондиционирования
- 2 ЖК телевизора
- интерактивное ТВ
- мини-бар (предоставляется за дополнительную плату)
- электрический чайник
- чайные пары
- сейф
- телефон
- электрический полотенцесушитель
- парфюмерия индивидуального пользования
- банные принадлежности
- утюг
- гладильная доска
- холодильник
- ванная

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Бизнес-центр. Для организации конференций и деловых встреч бизнес-центр предлагает шесть конференц-залов, которые оборудованы по современным международным требованиям к бизнес-мероприятиям. Конференц-залы обладают трансформируемыми перегородками, что позволяет увеличивать их количество по запросу гостей до 500 человек.

Оздоровительный комплекс «ГРИНН СПА». На территории уникального оздоровительного комплекса площадью 2500 м² расположены пять зон для отдыха: массажный центр, фитнес-центр, СПА-центр (делится на водную и термальную зоны), салон красоты и СПА-кафе.

Водная зона «ГРИНН СПА» представлена бассейном длиной 25 метров, джакузи на 6 мест, комплексом «души впечатлений», купелями с морской и ледяной водой, а также снеголедяным фонтаном.

Термальная зона – это смешение методик оздоровления западной и восточной культур. Здесь можно испытать на себе эффекты разных саун: турецкой, финской, римской термы, русской и японской бань. Помимо этого, гости могут посетить соляную баню или аромасауну, инфракрасную кабину и солярий.

Фитнес-центр. Для поддержания тонуса гостей, фитнес-центр оборудован тренажерами мировых производителей. К услугам гостей – занятия с профессиональными тренерами, и разработка индивидуальных программ тренировок.

Центр массажа предлагает гостям экзотические и классические виды массажа. Также к услугам гостей косметологические процедуры, талассотерапия и обертывания.

Салон красоты позволит поддерживать ухоженный вид на протяжении всего отпуска или деловой поездки. Салон красоты расположен на первом этаже Торгового центра рядом с «ГРИНН СПА». Режим работы: с 10:00 до 22:00, обязательна предварительная запись по телефону +7 (4862) 49-53-20, а также ношение маски.

СПА-кафе – место, где гости могут отдохнуть после спортивных тренировок или продолжить расслабление после процедур в СПА-зоне. В умиротворяющей обстановке гостям предлагают великолепный выбор здоровых блюд и полезных напитков.

Ресторан «ГРИНН» — представлен европейской кухней по типу меню «A la carte», рассчитан на 300 человек. В ресторане «ГРИНН» проходит завтрак, также можно заказать обед или ужин.

Обслуживание в номерах

Гостям предлагается заказ блюд из меню ресторана «Мезонин» или «Фьюжн».

Домашние животные

Размещение с домашним животным возможно только при наличии у животного действующего ветеринарного паспорта и оплачивается дополнительно согласно стоимости по прайс-листу.

В одном номере с гостем может проживать только одно домашнее животное.

В коридорах, холлах и лифтах животное свыше 5 кг необходимо держать в наморднике и на поводке, птицу — в клетке. В номере птица должна находиться в клетке.

Размещение с домашним животным весом до 5 кг дополнительно оплачивается в размере 1000 рублей в сутки, весом свыше 5 кг – 2000 рублей в сутки. Размещение с домашним животным возможно только при наличии у животного действующего ветеринарного паспорта.

Парковка

Рядом с гостиничным комплексом расположена бесплатная парковка.

Прачечная

Услуги прачечной предоставляются с 08:00 до 20:00.

Информация о перечисленных и других дополнительных услугах отеля размещена на сайте в разделе «Информация»

<https://hotelgrinn.ru/gostinichnye-uslugi/>

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 10 – 12 этажах*

10 ^o Floor		11 ^o Floor		12 ^o Floor	
1001	StT	1101	StT	1201	StT
1002	StT	1102	StT	1202	StT
1003	StT	1103	StT	1203	StT
1004	StS	1104	StS	1204	StS
1005	StS	1105	StS	1205	StS
1006	StS	1106	StS	1206	StS
1007	Lx	1107	Lx	1207	Lx
1008	StS	1108	StS	1208	StS
10409	StS	1109	StS	1209	StS
1010	St	1110	St	1210	PSu
1011	Su	1111	Su	1211	Su

* Данное распределение номеров по этажам гостиницы «ГРИНН» 5* смоделировано для оптимизации действий участников.

Правила проживания в Гостиничном комплексе «ГРИНН» размещены на сайте отеля в разделе «Об отеле»

<https://hotelgrinn.ru/pravila-prozhivaniya-v-gostinichnom-komplekse-grinn/>

ПРЕЙСКУРАНТ**ROOM RATES AND OTHER PRICES**

Rooms type			Rack Rates
StS	STANDART SINGLE / Номер 1 категории SINGLE	На 1 персону	4 450,00 ₺
		На 2 персоны	5 450,00 ₺
StT	STANDART TWIN/ Номер 1 категории TWIN	На 1 персону	4 450,00 ₺
		На 2 персоны	5 450,00 ₺
Lx	LUX	На 1 персону	8350,00 ₺
		На 2 персоны	8950,00 ₺
Su	SUITE	На 1 персону	10350,00 ₺
		На 2 персоны	10950,00 ₺
PSu	PRESIDENTIAL SUITE	На 1 персону	23450,00 ₺
		На 2 персоны	24450,00 ₺
Extra bed*			1500,00 ₺
Baby crib**			300,00 ₺
BB		Bed and breakfast	500,00 ₺
HB		Half Board	1200,00 ₺
FB		Full Board	1900,00 ₺

Указанная стоимость проживания включает завтрак «шведский стол». Стоимость завтрака – 500 рублей. По желанию гостя возможно бронирование по стоимости, не включающей завтрак. В стоимость дополнительного места не входит завтрак.

Цены указаны в рублях и включают НДС 20%. Оплата принимается в рублях за наличный расчет, к оплате принимаются платежные карты VISA, VISA ELECTRON, Master Card, Maestro, Мир.

Правила установки детских кроваток и дополнительных кроватей:

- От 0 до 2 лет детская кроватка по запросу - 300 руб. за ребенка за ночь
- За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного спального места детям до 14 лет плата взимается согласно действующему прейскуранту цен в Гостиничном комплексе. Дополнительная кровать по запросу - 1500 руб. за человека за ночь.
- Размещение детей от 14 лет и старше производится только на основных местах.
- Максимальное количество дополнительных кроватей и детских кроваток зависит от выбранного номера. Необходимо уточнить у администратора его условия, чтобы узнать максимальную вместимость.
- Все детские кроватки и дополнительные кровати предоставляются при наличии возможности.

Партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

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

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

Наименование	Стирка	Глажка
Рубашка	500 ₺	500 ₺
Футболка	250 ₺	250 ₺
Брюки	450 ₺	450 ₺
Шорты/белье	250 ₺	250 ₺
Пиджак	700 ₺	400 ₺
Пуловер	500 ₺	400 ₺
Блуза	400 ₺	350 ₺
Платье	500 ₺	400 ₺
Вечернее платье	1000 ₺	800 ₺
Трусики	200 ₺	100 ₺
Бюзгалтер	200 ₺	
Носки - пара	100 ₺	50 ₺

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 ₺
SCHWEPPES	140,00 ₺
DR.PEPPER	210,00 ₺
RED BULL	280,00 ₺
CANADA DRY	200,00 ₺
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 ₺

РЕСТОРАНЫ

Ресторан «ГРИНН» представлен европейской кухней по типу меню «A la carte», рассчитан на 300 человек. В ресторане «ГРИНН» проходит завтрак, также можно заказать обед или ужин.

Ресторан «ГРИНН» - один из самых респектабельных ресторанов Орла привлекает ценителей настоящей классики со всего города. Он, как хорошая книга, сохраняя любимившийся сюжет, всегда готов открыть что-то новое.

Здесь прекрасно всё: изысканные блюда европейской кухни, великолепное обслуживание и комфорт, который можно оценить лишь пятью звёздами. Ресторан, уютно расположившийся на первом этаже фешенебельной гостиницы «ГРИНН», станет достойным выбором, как для проведения важной деловой встречи, так и для празднования романтического свадебного торжества.

Сайт ресторана: <https://restorangrinn.tmk-grinn.ru/>

Ресторан «Фьюжен» – это кухня мирового уровня в стильном ресторане с авторским дизайном. «Пир на весь мир» - главный принцип и философия ресторана. Щедрые угощения американской, японской, славянской и восточной кухонь идеально подойдут для любого торжества. Банкетный зал станет идеальным местом для проведения важной встречи, юбилея или свадьбы.

Разнообразие вкусов и стилей привлекает во «Фьюжн» тех, кто открыт всему новому и необычному, создавая репутацию одного из самых ярких и самобытных заведений города. Равных ему просто не найти!

Сайт ресторана: <https://fusion.tmk-grinn.ru/>

Ресторан «Мезонин» занимает заслуженное место среди лучших заведений города. Его уникальная атмосфера притягивает самых разных гостей, никого не оставляя равнодушным. Лучшее подтверждение этому — почетное звание «Ресторан года», полученное на Ежегодной Региональной Премии «Орловский бизнес» в 2016 году, а также значимые городские мероприятия и многочисленные фешен-вечеринки, которые регулярно проходят в уютной атмосфере ресторана «Мезонин».

Сайт ресторана: <https://mezonin.tmk-grinn.ru/>

Ресторан ГриннВеер - уютный ресторан с собственной пивоварней и добрыми традициями. Четыре оригинальных сорта пенного напитка и уникальная возможность — экскурсия по пивоварне.

Ресторан держит марку во всём: от вкуснейших блюд немецкой кухни до стильного интерьера с деревянной мебелью и кирпичной кладкой. Это идеальное место для шумных компаний!

Ресторану «ГРИННВеер» удалось воссоздать атмосферу безудержного веселья баварских праздников, где каждый получает удовольствие от сытных блюд, хмельных напитков, искреннего общения, песен и танцев.

Сайт ресторана: <https://grinnbeer.tmk-grinn.ru/>

Ресторан ТОРЖЕСТВ

Уникальный проект обеденного зала для ужина Екатерины II с графом Орловым пролежал более 200 лет и был возрожден по идее Н.Н. Грешилова совместно с талантливым архитектором Э.С. Танган. В ресторане точно переданы традиции дворцовой архитектуры XVIII века, роскошь присущая русскому императорскому двору. Впечатления от времени, проведенного здесь, на долгие годы врезаются в память!

Великолепные блюда русской и европейской кухни, над созданием которых трудится член Национальной Гильдии шеф-поваров вместе с командой талантливых профессионалов, придают особый шарм атмосфере подлинной роскоши, которая царит здесь.

Сайт ресторана: <https://torzhestva.tmk-grinn.ru/about/>

ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ГРИНН СПА»

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

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

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

Гостям выдаются следующие банные аксессуары: полотенце, простыня и резиновые тапочки.

Обязательно ношение маски, а также соблюдение социальной дистанции.

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

Запрещено употребление пищи и напитков (кроме бутилированной воды).

Халаты, дополнительные полотенца и простыни предоставляются за отдельную плату.

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

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

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

Можно посетить SPA-центр разово или приобрести абонемент.

Посещение комплекса «ГРИНН СПА» возможно только по предварительной записи, тел. +7(4862) 44-01-67, с собой необходимо взять купальный костюм.

Сайт СПА Центра «ГРИНН СПА»: <http://grinnspa.ru/>

БИЗНЕС-ЦЕНТР «ГРИНН»

Бизнес-центр в Орле, общей вместимостью до 600 человек, предназначен для организации презентаций, совещаний, встреч, тренингов и других корпоративных мероприятий. Он объединяет шесть современных залов, разделенных мобильными звукоизоляционными перегородками и оснащенных в соответствии с международными стандартами. Возможности бизнес-центра позволяют проводить до 6 разных мероприятий одновременно. Максимальная вместимость Большого конференц-зала составляет 300 участников. Аренда площади в бизнес-центре от 1550 рублей за час.

ЗАЛЫ БИЗНЕС-ЦЕНТРА «ГРИНН»:

Малый конференц-зал

Стоимость аренды: 2000 руб./час

Площадь зала – 144 кв.м.

Максимальная вместимость – 200 человек

Большой конференц-зал

Стоимость аренды: 3100 руб./час

Площадь зала – 315 кв.м.

Максимальная вместимость – 300 человек

Фетовский зал

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 90 м²

Максимальная вместимость – 100 человек

Тютчевский зал

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 90 м²

Максимальная вместимость – 100 человек

Тургеневский зал

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 72 м²

Максимальная вместимость – 70 человек

Лесковский зал

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 72 м²

Максимальная вместимость – 70 человек

Бунинский зал

Стоимость аренды: 1900 руб./час

Площадь зала – 135 м²

Максимальная вместимость – 120 человек

Пришвинский зал

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 72 м²

Максимальная вместимость – 70 человек



КОНГРЕСС-ХОЛЛ «ГРИНН»

Уникальный комплекс предназначен для организации деловых и концертных мероприятий. По техническому оснащению и планировке пространства он не имеет аналогов в России. Комплекс включает зал для пленарных заседаний с телескопическими выдвижными трибунами — вместимостью до двух тысяч человек — и восемь трансформируемых конференц-залов меньшей площади для работы по секциям. Также предоставляются переговорные комнаты, информационно-сервисный мультимедийный центр для СМИ, кабины для переводчиков и т.д.

ЗАЛЫ КОГРЕС-ХОЛЛА:

Зал пленарных заседаний

Стоимость аренды: договорная

Площадь зала – 1510 м²

Максимальная вместимость – 2000 человек

«VIP-зал» конгресс-холла

Стоимость аренды: 3500 руб./час

Площадь зала – 125 м²

Максимальная вместимость – 30 человек

Зал №1

Стоимость аренды: 3100 руб./час

Площадь зала – 284 м²

Максимальная вместимость – 300 человек

Зал №2

Стоимость аренды: 3100 руб./час

Площадь зала – 284 м²

Максимальная вместимость – 300 человек

Зал №3

Стоимость аренды: 3100 руб./час

Площадь зала – 284 м²

Максимальная вместимость – 300 человек

Зал №4

Стоимость аренды: 3100 руб./час

Площадь зала – 310 м²

Максимальная вместимость – 300 человек

Зал №5

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 85 м²

Максимальная вместимость – 80 человек

Зал №6

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 85 м²

Максимальная вместимость – 80 человек

Зал №7

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 85 м²

Максимальная вместимость 80 человек

Зал №8

Стоимость аренды: 1600 руб./час

Площадь зала – 83 м²

Максимальная вместимость 80 человек

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

(в редакции сайта отеля <https://hotelgrinn.ru/specialnye-predlozheniya/>)

СЕМЕЙНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

Выходные — это отличная возможность разделить с близкими приятные путешествия и зарядиться позитивом. Специально для наших гостей с детьми мы создали предложение «Семейные выходные» по...

ГОДОВЩИНА СВАДЬБЫ

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

ПРОДЛИ ВЫХОДНЫЕ

Продлите выходные в гостиничном комплексе «ГРИНН» на сутки с воскресенья на понедельник со скидкой 20% в номерах «1 категории» 1 и 2 корпуса, 25% —...

GENIUS

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

ФИНСКАЯ САУНА

Как известно, банные процедуры помогают уменьшить стресс и ощутить полное расслабление и удовлетворение. Специально для настоящих ценителей пара в экоотеле «Орловское поместье» расположена финская сауна!...

СПА-ТУР

Воспользуйтесь возможностью провести роскошные выходные по уникальной цене в гостиничном комплексе «ГРИНН». Специально для наших гостей с пятницы по воскресенье действует предложение «СПА-тур», приобретая которое...

ТАРИФ С РАСШИРЕННЫМ ЗАВТРАКОМ

Чем отличается продуктивный и хороший день от обычного? Тем как он начинается! Вкусный и разнообразный завтрак – основа правильного начала дня. Если Вы привыкли сытно...

СКИДКА ИМЕНИННИКУ

Отметьте свой день рождения в гостиничном комплексе «ГРИНН»! Скидка для именинника составляет 10%: действует на размещение в любом номере; предоставляется единоразово, дополнительно к любой действующей...

ЖАРИМ! ПАРИМ! ОТДЫХАЕМ!

Специальное предложение для жителей и гостей города от гостиничного комплекса «ГРИНН» — Жарим! Парим! Отдыхаем! Аренда комнаты отдыха с сауной и беседки с мангалом на...

РАННЕЕ БРОНИРОВАНИЕ

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

ТАРИФ ВЫХОДНОГО ДНЯ

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

ФОТОСЕССИЯ В ОТЕЛЕ

Мечтаете о красивых и оригинальных фотографиях? Гостиничный комплекс «ГРИНН» — удачная альтернатива городским студиям. Великолепный интерьер создаёт уникальную атмосферу, а разнообразие номеров поможет выбрать идеальную...

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТАРИФЫ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГРУПП

Номерной фонд Гостиничного комплекса «ГРИНН» включает достаточное количество номеров для комфортного размещения групп различной численности. У нас останавливаются спортивные команды, музыкальные и танцевальные коллективы, участники фестивалей, конференций и...

СКИДКА 30% МОЛОДОЖЕНАМ

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

Уточнить подробности предложений можно на сайте
<https://hotelgrinn.ru/specialnye-predlozheniya/>

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

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

При бронировании гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля.

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

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

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

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен минимизировать время, уделяемое работе с документами и компьютером в процессе общения с гостем, поддерживая прямой зрительный контакт (исключая ситуации, когда зрительный контакт может спровоцировать недоразумение между людьми разных этнических культур), для того, чтобы гость чувствовал свою значимость для персонала

отеля. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь.

Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены гостем, но не могут быть гарантированы отелем.

Гость обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме по факту потребления. С согласия гостя предоплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме или частично при заключении договора.

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

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

ВЫПИСКА

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

ОПЛАТА

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

Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом директора филиала АО «Корпорация «ГРИНН» «Туристический многофункциональный комплекс «ГРИНН».

Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам в рублях. Оплата принимается в рублях за наличный расчет, к оплате принимаются платежные карты VISA, VISA ELECTRON, Master Card, Maestro, Мир.

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

За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного спального места детям до 14 лет плата взимается согласно действующему прейскуранту цен в Гостиничном

комплексе. Размещение детей от 14 лет и старше производится только на основных местах.

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

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

ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Администратор должен идентифицировать себя с бизнес-идеями и политикой отеля. Важно работать для прибыльности отеля, предоставлять информацию об объектах отеля, а также продвигать услуги. Администратор никогда не должен предполагать, что он знает потребности гостя. Он должен задавать вопросы, давать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие знания о городских объектах и туристических достопримечательностях города, а также об актуальных событиях.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Гостиница «ГРИНН» 5 звезд – представляет собой современный 5-и 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
- ✓ Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- ✓ Свяжитесь 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. щербин) Торчащие
- Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____
- Одежда: _____
- Маска _____
- Возраст: _____
- Оружие: _____
- Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

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

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний звонок Не определен
- Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик Девочка
- Голос: Громкий, Тихий, Слабый, Глухой, Невнятный, Мягкий, Приятный, Пьяный Хриплый
- Речь:
- Быстрая Медленная Запутанная Искраженная Заикающаяся Шепелявая Образованная Нецензурная
- Язык: Русский Английский Другой _____
Акцент _____ Диалект _____
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне