

Согласовано 29.01.2021:

Менеджер компетенции

«Администрирование отеля»



Яковец А.А.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ  
Администрирование отеля Е57

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ СПА-ОТЕЛЬ «БРИСТОЛЬ»</b>	<b>5</b>
<b>КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ</b>	<b>6</b>
<b>НОМЕРНОЙ ФОНД</b>	<b>9</b>
<b>РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ</b>	<b>10</b>
<b>ПРЕЙСКУРАНТ</b>	<b>11</b>
<b>РЕСТОРАНЫ</b>	<b>14</b>
<b>ПАРКОВКА</b>	<b>16</b>
<b>СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ</b>	<b>16</b>
<b>КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ</b>	<b>19</b>
<b>ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ</b>	<b>22</b>
<b>ДРЕСС-КОД</b>	<b>22</b>
<b>БЕЗОПАСНОСТЬ</b>	<b>22</b>
<b>БРОНИРОВАНИЕ</b>	<b>23</b>
<b>ЗАСЕЛЕНИЕ</b>	<b>23</b>
<b>ВЫПИСКА</b>	<b>24</b>
<b>ОПЛАТА</b>	<b>24</b>
<b>ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>	<b>24</b>
<b>РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ</b>	<b>25</b>
<b>ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ</b>	<b>25</b>
<b>ПОЖАР</b>	<b>25</b>
<b>ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ</b>	<b>22</b>
<b>НАПАДЕНИЕ</b>	<b>23</b>
<b>УГРОЗА ВЗРЫВА</b>	<b>23</b>
<b>ОГРАБЛЕНИЕ</b>	<b>26</b>
<b>НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ</b>	<b>26</b>
<b>ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ</b>	<b>29</b>
<b>ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА</b>	<b>30</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе V Открытого Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Ставропольского края 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 Спа-отель «Бристоль»», расположенный в городе Пятигорск 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 Спа-отель «Бристоль».

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 получат 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 СПА-ОТЕЛЬ  
«БРИСТОЛЬ»

Россия, Пятигорск

### КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

ИП Сесорова В.А.,

Спа-отель «Бристоль»

Адрес: Ставропольский край, город Пятигорск, ул. Соборная, 19.

Телефон: +7 (8793) 20-00-65 — многоканальный, круглосуточный

Телефон/факс: +7 (8793) 33-31-39, +7(8793)33-32-14

E-Mail: [spahotel-bristol@mail.ru](mailto:spahotel-bristol@mail.ru) — Служба бронирования

E-Mail: [mail@spahotel-bristol.ru](mailto:mail@spahotel-bristol.ru)

Адрес сайта: <https://spahotel-bristol.ru/order> бронирование номеров

Веб сайт: <https://spahotel-bristol.ru/>

Описание отеля <https://spahotel-bristol.ru/company/about>

### РАССТОЯНИЯ

До центра города: 1,2 км

До аэропорта города Минеральные Воды - 24 км

До ж/д вокзала: 2,4 км

До автовокзала: 2,6 км

### СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

Проезд от ж/д вокзала до гостиницы: на автобусе № 1 до остановки «Фрунзе», маршрутке № 3, 7, 8а, 24 до остановки «Верхний рынок», на трамвае № 1, 3, 4, 5, 8 до остановки «Цветник»

Проезд от автовокзала до гостиницы: на автобусе № 17, 18, 108, 109а, маршрутке № 2, 3, 5, 5а, 7, 8, 10, 11, 13, 19, 20, 21а, 28, 105а, 106г, 107ж, 110б, 117, 502, 652 до остановки «Верхний рынок»

Проезд от аэропорта до гостиницы: на маршрутке № 16, 223Б до остановки «Верхний рынок»

Другие способы проезда до гостиницы: такси

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Четверехзвездочный Спа-отель «Бристоль» находится в самом сердце города Пятигорска, в курортной зоне, у подножья горы Машук. Недалеко от отеля располагается парк Цветник. Три минуты легкой ходьбы по скверу - и Вы уже находитесь у бювета с целебной минеральной водой, которой так славится регион Кавказских Минеральных Вод.

Деловой центр города находится в шаговой доступности, в номерах предусмотрена рабочая зона с дополнительным освещением, а Wi-Fi на территории отеля позволит всегда оставаться на связи!

Спа-отель «Бристоль» предлагает отличный отдых и возможность поправить свое здоровье. Уникальный микроклимат, семнадцать типов минеральных вод, более пятидесяти источников, лечебные грязи озера Тамбукан, чистейший горный воздух и неспешные прогулки по терренкурам незаметно и эффективно воздействуют на все системы организма. Предварительное бронирование номеров в отеле — бесплатное.

Спа-отель «Бристоль» всегда рад гостям. Заказанный номер будет готов к назначенному времени, организована экскурсионная программа по городам Кавказских Минеральных Вод, где отдыхающие могут ознакомиться с историческими достопримечательностями, насладиться неповторимым пейзажем. По желанию гостя в ресторане отеля может быть проведен фуршет, банкет или детский праздник. Оригинальное меню и лучшие европейские блюда удачно дополнят общую атмосферу.

Спа-отель «Бристоль» располагает 38 номерами 7 категорий: Стандарт одноместный, Стандарт с двуспальной или двумя односпальными кроватями, Люкс без балкона, Люкс с балконом, Гранд Люкс с террасой, Royal Сюит и «Апартаменты». Номера в отеле площадью от 15 кв.м. оформлены в классическом стиле с итальянской мебелью и необычайно комфортными условиями. Элегантные номера спа-отеля "Бристоль" оснащены кондиционером и стильным телевизором с плоским экраном. Из окон открывается вид на город. В каждом номере имеются гостиный уголок, удобства для приготовления чая и кофе, халаты и тапочки.

Гостям предлагается широкий спектр услуг, среди которых вместительная парковка для автовладельцев, SPA-центр, салон красоты, ресторан и пивной бар на территории отеля. Помимо этого, гости могут приобрести сувениры местного производства с местным колоритом из широкого ассортимента, представленного в сувенирной

лавке. В отеле гостям окажут высококвалифицированный сервис и должное внимание. В отеле имеется свой ресторан «Бристоль», который специализируется на блюдах европейской кухни и работает по системе "а ля карт", пивной бар, SPA-центр и бесплатная парковка. Высококвалифицированная команда сотрудников отеля готова исполнить любое желание гостя.

Вся территория гостиничного комплекса «Бристоль» объявлена не курящей.

Выгодное расположение отеля «Бристоль» в непосредственной близости от популярного среди гостей и жителей города-курорта парка «Цветник» с нарзанной галереей будет удобно для отдыхающих. Спа-отель «Бристоль» расположен в шаговой доступности от крупнейшего торгово-развлекательного центра Пятигорска «Галерея», достопримечательностей города «Гrot Дианы» и «Гrot Лермонтова», а также главного транспортного узла города, откуда можно легко добраться в любую его часть горда пешком, на автобусе или такси.

Недалеко от отеля «Бристоль» находится «Народный музей Боевой Славы», Мемориал «Чаша слез», «Музей-заповедник М.Ю. Лермонтова». В шаговой доступности располагается «Хронометр Победы» и «Поющий фонтан. Спа-отель «Бристоль» находится в 2 км от уникальной достопримечательности «Провал» - это озеро находится в подземной пещере и появилось за счет воздействия минеральных вод.

Гости города могут культурно провести время в «Театре Оперетты», находящемся в 1 км от гостиницы.

Отдыхающим предоставляется возможность экскурсионного посещения всех городов-курортов Кавказских Минеральных Вод. Экскурсии разнообразны по тематике: исторические, геологические и экскурсионные прогулки.

От спа-отеля «Бристоль» до железнодорожного и автовокзала можно добраться за 15-20 минут на такси или маршруткой №3, а до аэропорта города Минеральные Воды маршруткой №16.

В шаговой доступности от отеля находятся популярные в городе предприятия питания: ресторан «Тинатин» и грузинский ресторан «Колхида». В 1 км от гостиницы располагаются рестораны «il Gusto» и «DAKI».

## НОМЕРНОЙ ФОНД

В отеле 38 номеров, в том числе:

- Номера категории «Стандарт одноместный» с одной односпальной кроватью. «Стандарт одноместный» номер площадью 15 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного

пребывания в дали от дома: уютная односпальная кровать, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа;

- Номера категории «Стандарт» с двуспальной или двумя односпальными кроватями. Номер «Стандарт» площадью 20 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания в дали от дома: уютная двуспальная или две отдельных односпальных кровати, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа. Номера с видом на гору Машук;

- Номера категории «Люкс без балкона» с большой двуспальной кроватью. Номер «Люкс без балкона» площадью 40-43 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания в дали от дома: уютная двуспальная кровать, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа. Вид из окон открывается на город;

- Номера категории «Люкс с балконом» с большой двуспальной кроватью. Номер «Люкс с балконом» площадью 42 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания в дали от дома: уютная двуспальная кровать, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа. Вид из окон открывается на город;

- Номера категории «Гранд Люкс с террасой» с двуспальной кроватью. В номере «Гранд Люкс с террасой» площадью 42 кв.м., состоящем из прихожей, гостиной, уютной спальни и ванной комнаты, есть всё необходимое для комфортного пребывания в дали от дома: уютная двуспальная кровать, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа. Вид из окон открывается на город;

- Номеров категории «Royal Сюит» с одной большой двуспальной кроватью, площадью 96 кв.м.. Номер «Royal Сюит» представляет

собой двухкомнатный номер с просторной панорамной гостиной и гостевым санузлом, в котором есть всё необходимое для комфортного пребывания в дали от дома: уютная двуспальная кровать, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа;

- Номеров категории «Апартаменты» с двумя большими двуспальными кроватями. В распоряжении гостей просторная гостиная, две спальни, оборудованная кухня, ванная комната с Джакузи. В номере «Апартаменты» площадью 120 кв.м. есть всё необходимое для комфортного пребывания в дали от дома: уютная двуспальная кровать, ТВ с плоским экраном, мини-бар, сейф, телефон, средства по уходу за обувью, дополнительные подушки и одеяла, письменный стол, плечики для одежды, кондиционер, все необходимое для приготовления чая, халат, тапочки, гигиенические принадлежности для душа.

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - 6 этажах\*

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

\*Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников V Открытого Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Ставропольского края при выполнении конкурсных заданий.

Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории 4\* Спа-отель «Бристоль» р/н 26/1/52-2019 от 17.05.2019 г. Срок до: 16.05.2022 г.

Категория	Количество номеров	Количество мест
Первая	36	78
Высшая «аппартаменты»	2	4

Правила проживания в гостинице Спа-отель «Бристоль» (утверждены руководством) устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

Настоящие правила размещены на сайте <https://spahotel-bristol.ru/information/rules>

## ПРЕЙСКУРАНТ

## ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
ST sng	STANDART	STANDART sng	3 950,00 ₽
STt/d2	STANDART	STANDART twin/double 2	4 950,00 ₽
LX t/d1	Lux 1	Люкс twin/double без балкона	4 850,00 ₽
LX t/d2	Lux 2	Люкс twin/double с балконом	5 850,00 ₽
GL	GLUX	Grand Lux	6 350,00 ₽
RS	Royal SUITE	Роял сюит	7 350,00 ₽
APP	APP	Апартаменты	8 350,00 ₽
Extra bed			2 000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 ₽
HB		Half Board	1 500,00 ₽
FB		Full Board	2 400,00 ₽

Цены указаны без включения стоимости завтрака

\*В этом объекте размещения за проживание детей в возрасте до 6-и лет с родителями или законными представителями без предоставления отдельного места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 3х лет) предоставляется бесплатно (не более одной).

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

- ООО «Аквилон-Инвест» - партнер компании
- ООО «Дельта» бизнес-центр – компания партнер;
- TUI Group ([www.tuigroup.com](http://www.tuigroup.com)) - туристическое агентство-партнер.

Время выезда – 12:00

Время заселения - 14.00

## 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 ₽

Услуга проживания с животными в Гостиничном комплексе «Спа-отель «Бристоль».

Размещение домашних животных не допускается.

## 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 ₽

<b>RED BULL</b>	<b>280,00 ₽</b>
<b>CANADA DRY</b>	<b>200,00 ₽</b>
<b>WATER</b>	
<b>AQUA PANNA</b>	<b>150,00 ₽</b>
<b>PERRIER</b>	<b>210,00 ₽</b>
<b>SNACKS</b>	
<b>NUTS</b>	<b>100,00 ₽</b>
<b>JELLY BEANS</b>	<b>160,00 ₽</b>
<b>MARS/SNICKERS/TWIX</b>	<b>100,00 ₽</b>
<b>HEALTH SNACK</b>	<b>140,00 ₽</b>
<b>TOBLERONE</b>	<b>210,00 ₽</b>

## РЕСТОРАНЫ

Гордостью отеля является роскошный ресторан "Бристоль", интерьер которого выполнен в стиле старой Англии. Элементы внутреннего убранства выдержаны в духе аристократического лоска, напоминают о временах рыцарства и морских приключениях. Ресторан специализируется на блюдах европейской кухни и работает по системе "а ля карт".

Ресторан «Бристоль» открывает мир великолепных вкусов. Лучшие блюда Европы без сомнения придутся по вкусу любому гостю! Вам захочется возвращаться сюда снова и снова! Впитавший лучшее из опыта Европейской кулинарии и последних тенденций кулинарной моды наш ресторан бережно хранит свой оригинальный и роскошный стиль, несравненную кухню, позволяющую сполна ощутить дух легендарного острова и словно погрузиться в размеренную жизнь обитателей туманного Альбиона и побережья Северного моря.

Ресторан рассчитан на 50 мест, это прекрасное место для проведения фуршетов, свадебных банкетов, корпоративных мероприятий и праздников с оригинальным меню и музыкальным сопровождением.

Гостям в ресторане может быть предложен заказ столика, аренда ресторана для торжества, бизнес-мероприятия или ужин в приятной обстановке.

Время работы ресторана:

Сделать заказ можно телефону:

Меню ресторана можно посмотреть здесь

[https://spahotel-](https://spahotel-bristol.ru/uploads/article/files/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D2(%D0%94%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D1%83%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B5).pdf)

[bristol.ru/uploads/article/files/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D2\(%D0%94%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D1%83%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B5\).pdf](https://spahotel-bristol.ru/uploads/article/files/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D2(%D0%94%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D1%83%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B5).pdf)

Детское меню: <https://spahotel-bristol.ru/detskoemenu>

## ПИВНОЙ БАР

Пивной бар - настоящий оазис в центре курортной зоны Пятигорска, где отлично уживаются сытные блюда, отменное пиво и атмосфера дружеской кают-компании. Здесь подают лучшие блюда мировых кухонь, наливают отборные сорта свежайшего пива и предлагают прекрасный выбор вин и коктейлей на любой вкус.

К услугам высококлассная кухня, уютный интерьер в европейском стиле и удобная мебель для долгих посиделок, летняя площадка, где можно отдохнуть вдали от городской суеты и трафика в окружении многовековых елей. Каждого гостя ждёт тёплый приём.

Время работы: 11.00 до 23.00

Контакты: +7 (961) 490-49-40

## ПАРКОВКА

Очень сложно в незнакомом месте найти место, где безопасно можно оставить машину на ночь. Немаловажным критерием при выборе является ПАРКОВКА, которая всегда к услугам гостей.

Бесплатная парковка в отеле – несомненный плюс, для каждого постояльца, который путешествует на собственном авто. Большая удобная парковка прямо у отеля - еще один аргумент, чтобы остановится в отеле. Для тех, кто не привык расставаться со своим транспортом даже на отдыхе, охраняемая парковка будет как нельзя кстати.

## СПА-ЗОНА

Спа-зона в отеле "Бристоль" - это турецкий хаммам, бассейн с кристально чистой водой и комфортабельная зона отдыха.

Хаммам всегда считался на Востоке источником истинного наслаждения. Очищая своё тело, мы очищаем душу, мысли и будто заново рождаемся, набираемся сил. Мягкий, щадящий температурный режим и влажный пар помогают полностью расслабиться, привести в порядок нервную систему и по-настоящему отдохнуть. Благотворная атмосфера положительно влияет на состояние кожи, дыхательную систему. Благодаря очищению организма достигается эффект омоложения. Хаммам помогает избавиться от усталости, боли, бессонницы, а также обрести душевный покой и умиротворение.

Помимо получения удовольствия от распаривания, посещение хаммама подразумевает целый комплекс всевозможных косметических сопутствующих процедур.

Для гостей отеля посещение спа-зоны с бассейном и хаммамом с 8:30 до 12:00 входит в стоимость проживания.

## САЛОН КРАСОТЫ

Предлагается целый комплекс для обретения и поддержания состояния лучшей версии себя:

- Услуги парикмахера-стилиста, визажиста
- Окрашивание любой сложности
- Уход и восстановление волос и кожи головы
- Услуги мастера ногтевого сервиса

*Прайс на услуги мастера парикмахерского искусства*

Услуга	Стоимость
<i>Укладка волос (в зависимости от длины волос и способов укладки: локоны, гофре, выпрямление,) 60-120 минут</i>	<i>700-2500 рублей</i>
<i>Укладка наращенных волос- 120 минут</i>	<i>1500 рублей</i>
<i>Вечерняя и свадебная укладка</i>	<i>2000-5000 рублей</i>
<i>Детская стрижка</i>	<i>200-500 рублей</i>
<i>Окрашивание волос 90-240 минут (техника, эйртач(airtouch), шатуш, балаяж, тонирование, лечение, укладка) цена варьируется от сложности окрашивания и длины волос.</i>	<i>2500-8500 рублей</i>
<i>Окрашивание корней 60-90 минут (окраска, мытье головы, укладка) в зависимости от длины волос</i>	<i>1500-3000 рублей</i>
<i>Маска для волос 60 минут (укладка включена)?</i>	<i>500-1000 рублей</i>
<i>Мелирование -90-120 минут</i>	<i>1500-3000 рублей</i>
<i>Стрижка женская 60 минут</i>	<i>800-2500 рублей 800-1000 рублей 1000-1500 рублей</i>
<i>○ Короткие</i>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Средние</li> <li>○ Длинные</li> <li>○ <b>Оформление кончиков волос</b></li> </ul>	<b>2500 рублей 500-2500 рублей</b>
<b>Мытье волос (без укладки) 20 мин, цена варьируется от длины волос</b>	<b>200-800 рублей</b>
<b>Уход за волосами</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ «Top care»</li> <li>○ «Lisaplex»</li> <li>○ «Keraplant»</li> </ul>	<b>1500-3000 рублей</b>
<b>Макияж (дневной, вечерний)</b>	<b>1500-2000 рублей</b>
<b>Свадебный образ (макияж+прическа)</b>	<b>4000-6000 рублей</b>
<b>Мужская стрижка(стрижка, мытье головы и массаж головы)</b>	<b>1000-1500 рублей</b>

**Прайс на услуги мастера ногтевого сервиса**

<b>Классический маникюр (обрезной, с покрытием лак) 60 минут</b>	<b>550 рублей</b>
<b>Классический маникюр (обрезной с покрытием гель-лак)</b>	<b>1000 рублей</b>
<b>Аппаратный маникюр ( с покрытием гель-лак)</b>	<b>1250 рублей</b>
<b>Аппаратный маникюр (с покрытием лак)</b>	<b>850 рублей</b>
<b>Классический маникюр без покрытия 40 минут</b>	<b>400 рублей</b>
<b>Аппаратный маникюр без покрытия</b>	<b>800 рублей</b>
<b>Снятие гель-лака (работа другого мастера) 30-40 минут</b>	<b>От 250 рублей</b>
<b>Покрытие гель-лаком 30 минут</b>	<b>500 рублей</b>
<b>Коррекция ногтей гелем 90-120 минут</b>	<b>1250 рублей</b>
<b>Наращивание ногтей 90-120 минут</b>	<b>От 1500 рублей</b>
<b>Ремонт ногтя 20 минут</b>	<b>150 рублей</b>
<b>Дизайн одного ногтя (наклейки, стразы, геометрия)</b>	<b>100 рублей</b>
<b>Классический Педикюр без покрытия</b>	<b>750 рублей</b>
<b>Классический педикюр (обрезной, покрытие лак)</b>	<b>850 рублей</b>
<b>Классический педикюр (с покрытием гель-лак)</b>	<b>1250 рублей</b>
<b>Аппаратный педикюр без покрытия</b>	<b>1000 рублей</b>
<b>Аппаратный педикюр (с покрытием лак)</b>	<b>1250 рублей</b>
<b>Аппаратный педикюр (с покрытием гель-лак)</b>	<b>1450 рублей</b>
<b>Мужской маникюр (классический) без покрытия</b>	<b>500 рублей</b>

<b>Мужской педикюр(классический) без покрытия</b>	<b>850 рублей</b>
<b>Мужской маникюр (аппаратный)</b>	<b>1100 рублей</b>
<b>Спа для ног/рук (пилинг, парафинотерапия, массаж)</b>	<b>500 рублей</b>

## СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

### РАННЕЕ БРОНИРОВАНИЕ

Бронируйте раньше, платите меньше. Планируйте свою поездку, бронируйте заранее и экономьте до 15% на проживании.

Живите сейчас, успевайте больше, делайте то, что нравится.

Жизнь в вашем стиле.

### СВАДЕБНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Предлагаем Вам сменить обстановку и просто побывать вместе с любимым человеком в романтической и спокойной атмосфере.

Предложение действует в выходные и праздничные дни и включает в себя:

Размещение в номере категории «Люкс».

В подарок фруктовая корзина и бутылка шампанского.

Украшение номера цветами и лепестками, включая ванную комнату.

Завтрак с шампанским в номер.

Полуденный ланч, чай с тортиком на выбор (в номере или в баре отеля).

Ваучер на ужин в ресторане отеля.

Посещение SPA комплекса и фитнес зала.

Поздний выезд в 18:00.

Стоимость 19 500 руб.

Предложение действует при предварительном бронировании.

### СУТОЧНЫЙ ТАРИФ

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

## ТАРИФ ВЫХОДНОГО ДНЯ

Специальное предложение на выходные от 2-х ночей.

Поездка на выходные «Отвлекитесь от забот и дел и наслаждаясь моментом».

Сбегите от повседневности и проведите незабываемый уикенд в нашем отеле. Предпочитаете нежиться в СПА? Любите исследовать города?

Выбор всегда за вами. Вы обязательно найдете идеальный вариант. Путешествуете ли вы вдвоем, с детьми, с друзьями или в одиночку, пусть каждый момент принадлежит вам и запомнится надолго. Бронируйте Спа-отель «Бристоль» сегодня, чтобы воспользоваться этим предложением. Каждое путешествие будет незабываемым. Жизнь — по вашим правилам.

## ДЛИТЕЛЬНОЕ ПРЕБЫВАНИЕ

Длительное проживание – экономия до 17%.

Проживайте в отеле дольше, платите меньше. Чем дольше ваш отдых, тем больше экономия. Получите скидку до 17% на пребывание сроком от 3 ночей. Откройте для себя мир новых ощущений и вдохновляющих историй. Больше впечатлений, больше удовольствия, где бы вы ни оказались.

Клиенты, бронирующие проживание по предложению «Оставайтесь дольше и сэкономьте», подтверждают, что ознакомились с нижеследующими условиями и принимают их. Сроки проживания по тарифу данного предложения могут отличаться. Предложение позволяет участникам получать баллы. Оплата должна производиться во время бронирования, в режиме онлайн с помощью кредитной или дебетовой карты. Полная стоимость проживания будет списана с карты в момент бронирования. Изменение, отмена или обмен бронирований по данному предложению не допускаются. Предложение не суммируется с другими предложениями и скидками. Предложение действительно при наличии свободных номеров, предоставленных для этой акции. Завтрак может быть включен.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ СЕМЕЙНОГО ОТДЫХА

Приятный вкусный сюрприз для ваших детей. Отдых с семьей – это всегда особенное событие и незабываемое приключение для

ваших детей! Сделайте его ярче с предложением «Сюрприз для детей» от 1850 рублей:

- Торт от кондитеров отеля или Набор сладостей от MC Traders.
- Подарок для детей.
- Бесплатное повышение категории номера в выходные дни\*.
- Поздний выезд до 17.00.

И еще приятный бонус: дети до 6 лет живут бесплатно (без предоставления дополнительного спального места). Если вы добавите завтрак в бронирование, дети будут также завтракать бесплатно! Предложение действительно в выходные дни и при бронировании за три дня до заезда в будние дни. Наслаждайтесь бесценным временем с семьей: выберите даты проживания, тип номера и добавьте пакет «Happy Child» на следующем шаге бронирования.

## КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невосполнимый ресурс, и именно поэтому гостиничный комплекс «Спа-отель «Бристоль» — оптимальный выбор.

Деловые мероприятия отеля для его гостей проходят в конференц-зоне. К услугам делегатов — конференц-зал на 110 мест, малый зал на 43 места, переговорная, бизнес-центр с фото-услугами, банкетным залом, услугами факса и ксерокопирования, круглосуточным бизнес-уголком. Предусмотрен гардероб, предлагаются услуги секретарей, переводчиков, организуются видеоконференции.

Гостиничный комплекс дает возможность арендовать конференц-залы и провести мероприятие любого формата. Удобное расположение гостиничного комплекса позволит быстро добраться до любых административных, торговых, культурно-развлекательных объектов города.

Гостиничный комплекс «Спа-отель «Бристоль» предлагает в аренду помещения для организации семинаров, тренингов или проведения пресс-конференций, совещаний, презентаций, выставок и других деловых встреч.

В гостиничном комплексе к услугам гостей предоставляется: 2 конференц-зала и 2 комнаты (кабинета) для переговоров с современным мультимедийным оборудованием.

## КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ И БИЗНЕС-ЦЕНТР

Спа-отель «Бристоль» располагает конференц-залом (до 50 посадочных мест) и бизнес-центром (до 10 посадочных мест) для проведения любых корпоративных мероприятий:

- Бизнес-встреч;
- Деловых переговоров;
- Конференций и видео-конференций;
- Семинаров, тренингов, презентаций;
- VIP переговоров.

Комфорт участников обеспечивается автономной системой климатотехники.

Предоставляется широкий спектр оборудования:

- Презентационное оборудование;
- Интернет для проведения видео и online-конференций;
- 2 ЖК монитора (конференц-зал);
- 1 ЖК монитор (бизнес-центр);
- Флипчарт;
- Магнитная доска;
- Трибуна докладчика;
- Конференция с возможностью отображения информации одновременно на один/два\* монитора посредством HDMI-кабеля;
- Аудио-оборудование
- Для участников конференции может быть организовано банкетное обслуживание, кофе-брейки.

Стоимость аренды бизнес-центра: 350 рублей/час (оборудование не входит в стоимость).

Стоимость аренды конференц-зала: 2000 рублей/час (оборудование входит в стоимость).

## ФОТОСЪЁМКА в «СПА-ОТЕЛЬ «БРИСТОЛЬ»

Съёмка в номере с 11:00 до 23:00. Стоимость (Price) номера в сутки со скидкой 30%.

Съёмка в лобби – 2 часа. Стоимость (Price) - 1500 руб.

Для молодожёнов, забронировавших номера по специальному тарифу, фотосъёмка проводится бесплатно.

## ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Стратегия «PLANET 21» включает в себя программу информирования клиентов о мерах, предпринимаемых группой по

защите окружающей среды, и приглашает своих гостей принять активное участие в этой деятельности.

«PLANET 21» определяет 21 цель в области охраны окружающей среды, которые ставит перед собой Accor и планирует осуществить их к 2020 году.

Программа предусматривает проведение семинаров для сотрудников по профилактике заболеваний (в 95 % отелей сети), специальных мероприятий по привлечению внимания клиентов к вопросам предпочтения более сбалансированного питания (в 80 % отелей сети), использование продуктов, получивших экологические сертификаты экологически чистых продуктов (в 85 % отелей сети), экономное расходование водных и энергоресурсов (в 20 % и 15 % собственных и арендованных отелей).

## ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы администратор обращался к гостям вежливым и официальным тоном. Нужно избегать ситуации, при которой номер комнаты гостя может быть произнесен вслух при других гостях. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. К гостям следует обращаться по имени. Если есть проблема, либо во время регистрации заезда или после того, как гость видел номер, администратор должен быть готов и стремиться решить эту проблему. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать пожелания гостя. Гостю не приходится диктовать условия, он выбирает услуги из тех, которые ему предлагают, предугадывая его потребности.

## ДРЕСС-КОД

- Темный костюм – юбка или брюки
- Галстук / шарф
- Пояс / сдержаный 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 Спа-отель «Бристоль» 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

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

Карты, которые принимает Спа-отель «Бристоль»: Visa, MasterCard, EuroCard, DinersClub, Amex, ПРО100, Мир и др.

## ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помочь. Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены, но не могут быть гарантированы. При бронировании администратор просит предъявить действительную банковскую карту, которая будет авторизована при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

Согласно политике отеля при наличии свободных номеров при раннем заселении менее 12 часов до часа заезда (14.00) оплата производится за полсуток, а более 12 часов за сутки. Аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 18:00 дня заезда.

Поздняя отмена – несвоевременное аннулирование заказа на размещение в гостинице. В случае отказа гостя или его представителя от заселения в гостиницу менее чем за 24 часа до 14:00 (время местное) дня заезда по гарантированному бронированию,

администрация гостиницы вправе удержать, из внесенной гостем или его представителем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания дня заезда согласно тарифу, определенному в договоре между отелем и гостем или его представителем на момент бронирования. Данная сумма является платой за фактический простой номера или резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

Процедура оформления бронирования является абсолютно безопасной. Все личные сведения находятся в зашифрованном виде, и их обработка происходит в безопасном режиме. Персональные сведения будут использованы только для оформления бронирования.

## 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

Оплата принимается от физических и юридических лиц.

Платеж может быть произведен любым удобным способом: наличными, банковской картой, безналичным переводом и т.д.

Спа-отель «Бристоль» "Бристоль" принимает следующие виды пластиковых карт: Visa, MasterCard, EuroCard, DinersClub, Amex, ПРО100, Мир и др.

## 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 должны задавать вопросы, давать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие знания о туристических достопримечательностях Белгорода, а также актуальные события.

## РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Спа-отель «Бристоль»— представляет собой современный 4-х звёздочный Спа-отель «Бристоль», и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Регистратор должен дать гостю почувствовать, что Спа-отель «Бристоль» 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 Спа-отель «Бристоль»
- 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, насколько это возможно
  - ✓ жертва = Спа-отель «Бристоль» – 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 = Спа-отель «Бристоль» – 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)
      - Искусственные
      - Торчащие
    - Строение:
      - Тонкий
      - Нормальный
      - Тяжелый
      - Атлетический
    - Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, 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 Искашенная 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