

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ
Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ БАГРАТИОН 4*



ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	7
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	11
ПРЕЙСКУРАНТ	12
РЕСТОРАНЫ	15
ПАРКОВКА	16
ТРАНСФЕР	16
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	18
КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС	21
ВИЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА	22
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	22
ДРЕСС-КОД	23
БЕЗОПАСНОСТЬ	23
БРОНИРОВАНИЕ	24
ЗАСЕЛЕНИЕ	24
ВЫПСКА	25
ОПЛАТА	25
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	25
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	26
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	26
ПОЖАР	26
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	27
НАПАДЕНИЕ	27
УГРОЗА ВЗРЫВА	27
ОГРАБЛЕНИЕ	28
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	28
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	30
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	31

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе VII Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (Worldskills Russia) - 2021 в Мурманской области по компетенции Администрирование отеля (E57) с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время чемпионата 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, который не представляет ни один конкурсант чемпионата.

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

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

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

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

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, Санкт-Петербург

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

191124, Россия, Санкт-Петербург, Синопская набережная, дом 66

ТЕЛЕФОН:

+7 (812) 679-10-30

+7 (904) 555-28-77

e-mail: info@bagrationhotel.com

Вебсайт: <https://bagrationhotel.com>

РАССТОЯНИЯ

До центра города: 2,5 км

До аэропорта: 26 км

До Московского вокзала - 4,5 км, до Ладожского вокзала - 3,2 км.

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- Проезд от ж/д вокзала до гостиницы: от остановки 3-я Советская ул. (700 м.) на автобусе 181 до остановки ул. Красного Текстильщика, далее пешком до отеля 850м.
- Проезд от аэропорта до гостиницы: автобус № 39 до остановки пл. Победы, пересадка на станции метро Московская, до станции метро Площадь Александра Невского-1, пересадка маршрутное такси К-4 до остановки «8-я Советская (ул. Новгородская)», далее пешком до отеля (450 м.).
- Другие способы проезда до гостиницы: такси.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Отель «Багратион» 4*» находится в Центральном районе Санкт-Петербурга на набережной Невы, в деловом и политическом квартале города. В непосредственной близости расположены Смольный собор и Александро-Невская лавра, здание правительства Санкт-Петербурга и бизнес-центры, Невская Ратуша, Синоп, Санкт-Петербург Плаза. Отель отвечает всем современным требованиям: современные и стильные номера, изысканный ресторан, уютный лобби-бар. Гостям круглосуточно доступны: бесплатный WI-FI на всей территории отеля, услуги экскурсионного обслуживания, транспортные услуги, услуги химчистки и прачечной. Для гостей, путешествующих на автомобиле, на территории отеля есть бесплатная охраняемая парковка, позволяющая вмещать в том числе туристические автобусы.

К услугам гостей 88 номеров от Стандарта до Сьюита с видом на тихий, внутренний дворик или панорамным видом на Неву, Большеохтинский мост и мост Александра Невского. В каждом номере есть все необходимое для отдыха: кровать с эргономичным матрасом, мини-холодильник, LCD телевизор, фен. Все номера выдержаны в едином стиле, гармонично сочетающим в себе модерн, элементы лофта, естественность и простоту эконаправления.

На первом этаже отеля расположен ресторан «Багратион», в котором гости могут насладиться блюдами европейской и русской кухни, здесь каждый непременно найдет что-то по душе. Панорамные виды на Неву из окон ресторана станут прекрасным аккомпанементом Вашего обеда или ужина.

Деловые мероприятия проходят в бизнес-центре, гости могут воспользоваться услугами персонального компьютера, e-mail, отправка корреспонденции.

Отель «Багратион 4*» находится в Центральном районе Санкт-Петербурга на набережной Невы, вблизи от основных достопримечательностей города. В пешеходной доступности от отеля находятся такие исторические объекты как Таврический сад и Таврический дворец, мемориальный музей полководца-генералиссимуса А.В. Суворова, Кикины палаты. Удобная транспортная доступность отеля позволяет добраться до главных исторических достопримечательностей города, таких как Эрмитаж, Казанский собор, Русский музей не более чем за 20 минут.

Высококвалифицированная команда сотрудников отеля готова исполнить любое желание гостя.

Вся территория отеля «Багратион» объявлена не курящей.

Интересные факты:

Отель «Багратион» расположился в здании бывшего особняка князя Багратион-Грузинского на Синопской набережной, в тихом центре Петербурга вдали от многолюдной суеты с панорамными видами на Неву, Большеохтинский мост и мост Александра Невского.

Отель «Багратион» - это идеальный выбор для тех, кто хочет наслаждаться спокойным и комфортным отдыхом, при этом оставаясь в центре событий.

По результатам классификации с 14 августа 2020 года присвоена категория: 4 звезды.

НОМЕРНОЙ ФОНД

Сьют/Suite(33, кв. м)

Роскошный номер с выделенной зоной отдыха, из окон открывается великолепный вид на Неву или на внутренний дворик.

Чтобы всегда выглядеть безупречно перед выходом из номера в шкафу Вы найдете щетку для одежды, губку и рожек для обуви, швейный набор.

Каждая ванная комната укомплектована феном, набором полотенец, гелем для душа, шампунем, косметическим набором и шапочкой для душа, душевые имеют 4 режима работы: тропический, массажный, ручной и ножной душ, а также гигиенический душ.

По запросу гостя в номер предоставляется гладильная доска с утюгом, зубной набор, бритвенный набор.

В номере

- 2 односпальные или 1 двуспальная кровать
- Обеденный стол на 2 персон
- Система кондиционирования
- Мини-холодильник
- Телефонная связь
- Кабельное телевидение

- LCD-телевизор
- Сейф
- Письменный стол со стулом
-

В ванной комнате

- Ванна с душем, биде
- Туалетная комната для гостей
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности для каждого гостя
- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Приветственный чай в номере
- Минеральная вода
- Фруктовая ваза и цветы
- Подготовка номера ко сну

SPA-Сьют/ SPA-Suite (35 кв.м)

Просторный номер, представляющий из себя эксклюзивные апартаменты – олицетворение утонченного стиля и элегантности.

Шикарный номер с собственной финской сауной для отдыха с максимальным комфортом и удовольствием. Уединенную атмосферу номера путешественники оценят по достоинству. Из окон открывается великолепный вид на внутренний дворик.

В номере

- Кровать 180X200 с ортопедическим матрасом
- Рабочий кабинет с зоной для отдыха или переговоров
- Обеденный стол в гостиной на 6 персон
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар
- Телефонная связь
- Кабельное телевидение
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Ванна с душем, биде
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности для каждого гостя
- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Приветственный чай в номере
- Минеральная вода
- Фруктовая ваза

Джуниор Сьют/ Junior suite (27 кв. м)

Стильный номер идеально подходит для гостей, которые придадут особое значение функциональности пространства. Сдержанный элегантный дизайн, уют, четкое зонирование пространства и максимум света создают идеальные условия для сна и отдыха. Номер оснащен функциональным местом для работы и широкой двуспальной кроватью. Из окон открывается великолепный вид на Неву или на внутренний дворик.

Все необходимые принадлежности в ванной комнате входят в обязательную комплектацию для каждого гостя. Мини-бар, беспроводной доступ в интернет, телефон и кабельное ТВ прекрасно дополняют созданные условия для отдыха и работы.

В номере

- Кровать 180X200 с ортопедическим матрасом или две одноместные кровати
- Место для работы
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар

- Телефонная связь
- Кабельное телевидение
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Душевая кабина, пол с подогревом, биде
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности для каждого гостя
- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Минеральная вода
- Приветственный чай в номере
- Подготовка номера ко сну

Стандартный номер/ Standart room (21 кв.м)

Классический стандартный номер, оптимальный вариант как для деловой поездки, так и путешествия вдвоем, а также для гостей, ценящих хороший сервис и комфорт при умеренных затратах на проживание. Функциональное рабочее место и удобная спальная зона, телевизор, телефон, сейф, кондиционер и мини-бар. Из окон открывается великолепный вид на Неву или на внутренний дворик

В ванной комнате к услугам гостей все необходимые принадлежности для комфортного пребывания.

В номере

- Удобная кровать 90X200 с ортопедическим матрасом
- Место для работы
- Индивидуальная система кондиционирования
- Мини-бар
- Телефонная связь
- ЖК телевизор
- Сейф

В ванной комнате

- Просторная душевая кабина, пол с подогревом
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности

- Косметическое зеркало и фен

В стоимость номера включено

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Минеральная вода
- Приветственный чай в номере
- Подготовка номера ко сну

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 2- 4 этажах*

2° Floor		3° Floor		4° Floor	
201	SU	301	SU	401	SU
202	JSt/d	302	JSt/d	402	JSt/d
203	JSt/d	303	JSt/d	403	JSt/d
204	JSt/d	304	JSt/d	404	JSt/d
205	St	305	JSt/d	405	JSt/d
206	JSt/d	306	JSt/d	406	JSt/d
207	SSU	307	JSt/d	407	JSt/d
208	JSt/d	308	JSt/d	408	JSt/d
209	JSt/d	309	JSt/d	409	JSt/d
210	St	310	St	410	St
211	JSt/d	311	JSt/d	411	JSt/d
212	JSt/d	312	SSU	412	JSt/d

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников VIII Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» - 2021 в Кузбассе при выполнении конкурсных заданий. Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице №АА 012/264-2020 от 14.08.2020.

Правила проживания в Отель «Багратион» (утверждены генеральным директором отеля 23 января 2020 г.) устанавливают порядок

бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Правовая информация».

<https://bagrationhotel.com/information>

ПРЕЙСКУРАНТ

ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
St	Standart room	Standart room	4 800,00 ₺
JSt/d	JUNIOR SUITE twin/double 1 (на 1 взрослого*)	JUNIOR SUITE twin/double 1	6 800,00 ₺
JSt/d	JUNIOR SUITE twin/double 2 (на 2 взрослых)	JUNIOR SUITE twin/double 2	7 600,00 ₺
SU	Suite (на 1/2 взрослых)	Suite 1/2	8 600,00 ₺
SSU	SPA Suite 1 (на 1 взрослого)	SPA Suite 1	8 800,00 ₺
SSU	SPA Suite 2 (на 2 взрослых)	SPA Suite 2	9 600,00 ₺
Extra bed			2 000,00 ₺
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	700,00 ₺
HB		Half Board	1 500,00 ₺
FB		Full Board	2 400,00 ₺

Цены указаны без включения стоимости завтрака

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

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

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 2.00 pm

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

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

Размещение с домашними животными в Отеле «Багратион» разрешено по предварительному согласованию с администрацией. При размещении с домашним животным взимается плата за генеральную уборку номера в размере 1000 рублей за 1 животного и 1 сутки проживания. При размещении с домашним животным в день регистрации заезда взимается депозит в размере 5000 рублей за 1 животное. Депозит подлежит возврату в день регистрации выезда в полном объеме, если при проверке в день регистрации выезда или во время проживания в номере не зафиксировано фактов причинения материального ущерба имуществу гостиницы. При обнаружении

фактов причинения материального ущерба животным имуществу гостиницы гость возмещает ущерб согласно Акту порчи имущества за вычетом внесенного депозита.

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

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 ₺
STRONG ALCOHOL	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₺
GORDON'S GIN	560,00 ₺
J&B WHISKEY	350,00 ₺
JACK DANIELS	560,00 ₺
CAPTAIN MORGAN RUM	560,00 ₺
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₺
SCHWEPPEES	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 Р
TOBLERONE	210,00 Р

РЕСТОРАНЫ

Ресторан "Багратион"/Restaurant «Bagration»

Ресторан "Багратион" в городе Санкт-Петербург - это ресторан европейской и русской кухни, где каждый непременно найдет что-то по душе. Панорамные виды на Неву из окон ресторана станут прекрасным аккомпанементом Вашего обеда или ужина. Гостям может быть предложен заказ столика, аренда ресторана для торжества или ужин в приятной обстановке, организация банкетов!

Время работы: с 07:00 до 23:00.

Ежедневно для гостей отеля сервируется завтрак по системе «шведский стол» в ресторане «Багратион». Буфет включает в себя ассортимент сырных и мясных нарезок, горячих блюд, свежие овощи, соленья и маринады, каши и запеканка, сухие завтраки, молочные продукты, топпинги и соусы, несколько видов выпечки и хлеба, напитки на выбор.

Время завтрака

Будни: 07:00 - 10:30

Выходные: 7:00 – 11:00

Бар

В баре отеля «Багратион» можно приятно отдохнуть в конце напряженного дня.

Время работы: с 12:00 до 23:00.

Обслуживание в номерах: с 12.00 до 22.00.

Мы заботимся о вашем здоровье и сообщаем, что в соответствии с новой редакцией Постановления Правительства Санкт-Петербурга № 121 с **01.12.2021** г. посещение ресторана отеля «БАГРАТИОН», за исключением посетителей, не достигших возраста 18 лет возможно:

- либо при наличии QR-кода, полученного с использованием специального приложения Единого портала государственных и муниципальных услуг, которым подтверждается получение вами второго компонента вакцины или однокомпонентной вакцины;
- либо QR-кода, которым подтверждается то, что Вы перенесли коронавирусную инфекцию и с даты выздоровления прошло не более 6 календарных месяцев;
- либо справки, подтверждающей наличие медицинского отвода от вакцинации, выданной врачебной комиссией медицинской организации, являющейся медицинским отводом.

При отсутствии указанных выше подтверждающих документов ресторан гостиницы готов осуществить обслуживание в номерах при предварительном информировании.

ПАРКОВКА

Для гостей, путешествующих на автомобиле с туристическим или деловым визитом в Санкт-Петербург, а также для гостей нашего ресторана, мы предлагаем услугу парковки на территории отеля.

Паркинг расположен на собственной закрытой территории гостиницы и включает места не только для легковых автомобилей, а также для крупногабаритного транспорта, например, туристических автобусов. Поэтому мы всегда готовы разместить туристические группы с максимальным комфортом.

Наша парковка снабжена камерами видеонаблюдения и круглосуточной охраной, что гарантирует безопасность Вашего автомобиля. Заезд осуществляется на парковку непосредственно с Синопской набережной через шлагбаум.

Обратите внимание, что количество парковочных мест ограничено, рекомендуем забронировать место заранее

ТРАНСФЕР

Гости отеля «Багратион» всегда могут заказать услуги трансфера нашего партнера – официальное такси «РОССИЯ». Благодаря тому, что наши водители отлично ориентируются в городских маршрутах и выбирают наиболее оптимальный путь, Вы всегда быстро попадете в пункт назначения.

Заказывая трансфер у нас, Вы получаете:

- Высокий уровень комфорта и безопасности;
- Все водители имеют стаж не менее 10 лет и владеют английским языком;
- Форма водителей выдержана в стиле формы пилотов;
- Автомобили бизнес-класса - Toyota Camry, оборудованные кондиционером, системой климат-контроля и имеющие фирменный знак.

Маршрут	Стоимость
Аэропорт Пулково – Отель / Отель – Аэропорт Пулково	1900 руб
ЖД вокзал – Отель / Отель – ЖД вокзал	900 руб
Такси	В зависимости от маршрута

В трансфер из/в аэропорт Пулково входит: отслеживание рейса, один час бесплатного ожидания, помощь с багажом, встреча с табличкой. При ожидании более одного часа дальнейшее ожидание тарифицируется 10 рублей за минуту. При задержке вашего рейса бесплатное ожидание Вас в аэропорту Пулково.

К трансферу ж/д вокзал – отель / отель – ж/д вокзал относятся все ж/д вокзалы: Балтийский, Витебский, Ладожский, Московский, Финляндский. В стоимость входит парковка, бесплатное ожидание 10 минут. При ожидании более 10 минут дальнейшее ожидание тарифицируется 10 рублей за минуту.

Бесплатная отмена трансфера до времени подачи автомобиля. При отмене трансфера после подачи автомобиля штраф в размере 500 рублей.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Воспользуйтесь специальными скидками и эксклюзивными предложениями при бронировании напрямую в отеле «Багратион». Наши специальные предложения разработаны с учетом самых востребованных услуг и удобств наших гостей.

Спецпредложение по вакцинации против новой короновирусной инфекции.

Отель «Багратион» соблюдает рекомендации по профилактике новой короновирусной инфекции, мы заботимся о здоровье наших гостей!

В связи с проведением вакцинации от новой короновирусной инфекции мы рады предложить нашим гостям **ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ СКИДКУ 5%** на проживание в отеле и на питание по меню A la carte в нашем ресторане при предъявлении сертификата о вакцинации.

Условия:

* Скидки не суммируются с любыми другими предложениями и акциями, проходящими в отеле.

- Бронируйте проживание по телефону или на официальном сайте.
- Предъявите сертификат вакцинации при заезде.

Особенное предложение для особенного дня

Утро невесты и жениха. Первая брачная ночь. Первое утро молодоженов. Это очень волнительные и самые романтические события в жизни каждой пары. Команда отеля «Багратион» точно знает, как сделать их памятными, и подготовила специальное свадебное предложение:

- Проживание в номерах категории Сьюит и SPA-Сьюит со скидкой 15%;
- Романтический завтрак в номере;
- Compliment от отеля и бутылка игристого вина в подарок;
- Скидка 10% по меню a la carte в ресторане отеля и по меню рум-сервис, за исключением алкогольных напитков;
- При бронировании номеров для гостей торжества скидка 10% на любые категории номеров.

Условия:

- Предложение доступно по промо-коду WEDDING при бронировании по телефону +7 812 679 10 30, по электронной почте info@bagrationhotel.com или на сайте www.bagrationhotel.com;
- Предложение действительно за день до бракосочетания, в день бракосочетания и после бракосочетания;
- Предложение действуют по невозвратному тарифу. В случае отмены бронирования или незаезда стоимость не возвращается;
- Скидки и акции не суммируются.

Happy Birthday!

Отмечайте день рождения в отеле «БАГРАТИОН» и получайте приятные бонусы и подарки:

Скидка 20% при бронировании номеров категории СЬЮТ ДЖУНИОР, СЬЮТ, SPA-СЬЮТ;

Буылка игристого вина в подарок.

Условия

- Предложение доступно по промо-коду BDAY при бронировании по телефону +7 812 679 10 30, по электронной почте info@bagrationhotel.com или на сайте www.bagrationhotel.com;
- Предложение действительно только в день рождения и в течение 10 дней после дня рождения;
- Предложение действуют по невозвратному тарифу. В случае отмены бронирования или незаезда стоимость не возвращается;
- Скидки и акции не суммируются.

Уважаемые гости, мы рады вам сообщить, что мы запустили *программу лояльности*.

Для участия в программе вам необходимо заполнить анкету на стойке службы приема и размещения при заезде или на нашем официальном сайте.

Привилегии и скидки на услуги отеля начинают действовать сразу после присвоения виртуального номера карты участника программы. Скидки на проживание предоставляются со следующего заезда.

Мы разработали программу лояльности, которая состоит из 4 уровней:

Уровень GREEN (выдается при совершении первого бронирования на сайте отеля, по телефону или электронной почте)

Скидка на проживание в размере 10% на любые категории номеров

Скидка на меню a-la-carte в ресторане отеля в размере 5%

Уровень YELLOW (присваивается по факту оказания услуг по проживанию в отеле на сумму более 50 000 рублей)

Скидка на проживание в размере 10% на любые категории номеров

Скидка 30% на ранний заезд или поздний выезд (при наличии возможности)

Бесплатное повышение категории номера (при наличии возможности, кроме категории SPA-SUITE)

Бесплатное пользование SPA в течение 1 часа один раз за проживание по одному бронированию.

Скидка на меню a-la-carte в ресторане отеля в размере 5%.

Уровень RED (присваивается по факту оказания услуг по проживанию в отеле на сумму более 150 000 рублей)

Скидка на проживание в размере 15% на любые категории номеров

Скидка 40% на ранний заезд или поздний выезд (при наличии возможности)

Бесплатное повышение категории номера (при наличии возможности, кроме категории SPA-SUITE)

Бесплатное пользование SPA в течение 1 часов один раз за проживание по одному бронированию

Скидка на меню a-la-carte в ресторане отеля в размере 10%.

Комплимент от отеля на заезд при бронировании номера от категории Полулюкс. (фрукты +шампанское)

Скидка на экскурсионное обслуживание в размере 5%.

Уровень GOLD (присваивается по факту оказания услуг по проживанию в отеле на сумму более 250 000 рублей)

Скидка на проживание в размере 15% на любые категории номеров

Скидка 50% на ранний заезд или поздний выезд (при наличии возможности)

Бесплатное повышение категории номера (при наличии возможности, кроме категории SPA-SUITE)

Бесплатное пользование SPA в течение 1 часов один раз за проживание по одному бронированию

Скидка на меню a-la-carte в ресторане отеля в размере 10%.

Комплимент от отеля на заезд при бронировании номера от категории Полулюкс. (фрукты +шампанское)

Скидка 10% на трансфер в или из аэропорта Пулково и на или с ж/д вокзал Санкт-Петербурга.

Скидка на экскурсионное обслуживание в размере 5%.

Дополнительно действует на всех уровнях программы:

Дополнительная скидка в размере 5% при бронировании проживания от 7 ночей.

Групповое бронирование:

При групповом бронировании (от 4 номеров) для участия в программе лояльности, необходимо совершить гарантированное бронирование и произвести предоплату в размере 50% в течении 3 дней после совершения бронирования, либо в день создания бронирования если до заезда остается менее 3 дней.

КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС

Консьерж-сервис - это оперативная помощь сотрудников стойки приема и размещения в решении любого вопроса гостей отеля «Багратион», связанного с пребыванием в отеле и в городе Санкт-Петербург.

К Вашим услугам:

- Предоставление информации о выставках, культурных и спортивных мероприятиях, ресторанах, работе кино и театров города;
- Помощь в составлении экскурсионной программы, заказ экскурсий;
- Заказ и доставка театральных, авиа- и ж/д билетов;
- Бронирование столиков в ресторанах, клубах и т.п.;
- Доставка цветов и комплиментов;
- Организация трансфера, заказ такси, аренда автомобиля.

Вы можете обратиться на стойку приема и размещения по любому интересующему Вас вопросу. При необходимости, Вы можете

заранее связаться с нами по электронной почте info@bagrationhotel.com или по телефону +7 (812) 679-10-30.

ВИЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА

Гости отеля «Багратион» легко и быстро могут получить визовую поддержку через сервис iVisa, выполнив следующие шаги:

- Забронируйте Ваше проживание;
- Заполните онлайн-форму на нашем сайте в разделе «Услуги», в подразделе «Визовая поддержка», оплатите сбор и получите приглашение уже через несколько минут;
- Порядок подачи документов и сроки оформления визы в Россию уточняйте в ближайшем от вас Российском консульстве, где вам и потребуется настоящее приглашение.

Важная информация! В связи с ограничениями выдачи российских виз из-за COVID-19 Вы должны сначала узнать о возможности поездки в Россию в ближайшем посольстве!

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

Мужчины	Женщины
Темный костюм	Темный костюм - юбка или брюки
Галстук	Шарф
Пояс, сдержанные ювелирные изделия (классические часы, обручальное кольцо)	Сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
Темные носки	Прозрачные чулки (колготы)
Классические ботинки	Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
Чистые и ухоженные ногти	Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
Классическая мужская прическа	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, а также помощи при возникновении пожарной опасности, 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 опросе 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.

Время работы дежурного менеджера в будние дни с 18:00 до 23:00, в выходные дни (суббота-воскресенье) круглосуточно – с 09:00 до 08:00. Время работы ночного менеджера с 23:00 до 08:00 в будние дни.

Отдел продаж и маркетинга работает в будние дни с 09:00 до 18:00.

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. Отель работает как с гарантированными, так и с негарантированными бронированиями.

При аннуляции гарантированного бронирования менее чем за 24 часа до фактического заезда, с заказчика взимается стоимость суток, в соответствии с понесенными расходами.

Отель работает со следующими платежными системами: Maestro, MasterCard, Visa и МИР. Негарантированные бронирования хранятся в системе до 18:00. В случае не заезда до вышеуказанного времени отель оставляет за собой право автоматически аннулировать негарантированное бронирование. Бесплатно отменить гарантированное бронирование или сменить тариф возможно не позднее, чем за 24 часа до заезда.

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 выезд 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. Оплата может быть гарантирована предварительной авторизацией банковской карты при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

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

Для оплаты услуг отель принимает следующие виды кредитных карт: Maestro, MasterCard, Visa, МИР. При бронировании по линии турагентства отель принимает ваучер турагента с описанием конкретных услуг, подлежащих оплате. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты для предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Отель «Багратион» – представляет собой современный 4-х звёздочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Регистратор 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

- Информировать 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. щербины) Торчащие
- Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____
- Одежда: _____
- Маска _____
- Возраст: _____
- Оружие: _____
- Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

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

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний звонок
Неопределен
- 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, голоса, звуки
ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне