

«HOLIDAY INN  
Виноградово»

# КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ



«Holiday Inn» – крупнейшая международная гостиничная цепь, одна из самых популярных гостиничных торговых марок. Она насчитывает более 1500 гостиниц по всему миру и является одной из самых узнаваемых в мире.

Гостиницы «Holiday Inn» стремятся непрерывно повышать качество предоставляемых услуг, а также внедрять новые услуги, нацеленные на наиболее полное удовлетворение потребностей своих клиентов.

# Кеммон Уилсон

- \* Гостиницы "Холидей Инн Гостиницы и Курорты" можно отнести к такому типу гостиниц как семейные. Идея создания таких гостиниц пришла в голову Кеммону Уилсону из города Мемфис штата Теннесси в 1952 году. Он много путешествовал и нигде не был доволен качеством услуг, предоставляемых в гостиницах. К 1964 году было построено уже 500 отелей, которые объединял девиз "Stay with someone you know" - что означает - "В каждом отеле цепочки Вы будете чувствовать себя как дома, и качество обслуживания будет на соответствующем уровне". В 1960 году был открыт 1-ый отель в США, а в 1968 - в Европе. Уилсон одним из первых внедрил многофункциональное использование компьютеров, а также социальные программы, дающие дополнительные преимущества для сотрудников, ставших непосредственными участниками того процесса, который позволил создать разветвленную по всему миру систему гостиниц. Гостиница "Виноградово" была открыта в 1998 году.



# МЕСТО РАСПОЛОЖЕНИЯ ОТЕЛЯ

- \* Отель расположен в 15 минутах езды от международного аэропорта Шереметьево и в 35 минутах езды от Красной площади (гостиница предоставляет свои собственные микроавтобусы) в живописном, безопасном и экологически чистом уголке.

- \*

- \* **КАК ДОБРАТЬСЯ**

- \* Маршрутное такси

- \* от метро "Алтуфьево" (в сторону области) №572 и №685;

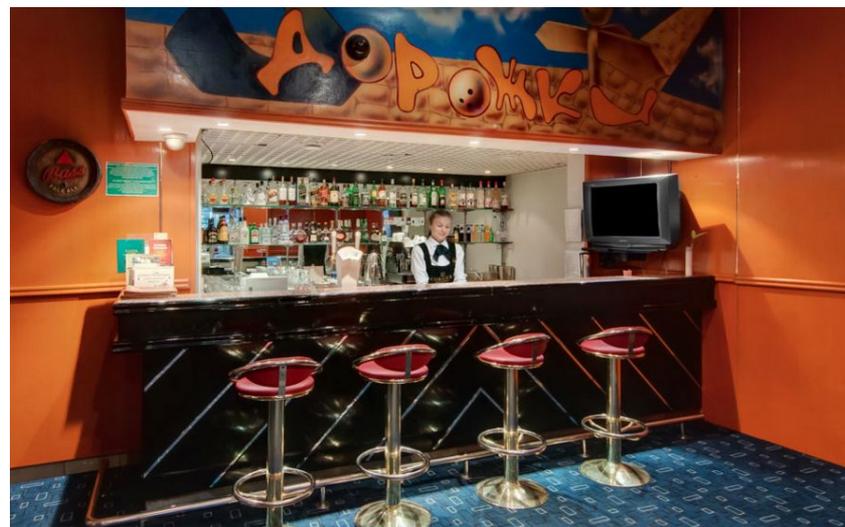
- \* от метро "Речной Вокзал" №9М - Остановка Виноградово.

# ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ОТЕЛЯ

Круглосуточное обслуживание в номерах

Автостоянка

- Заказ такси
- Бесплатный шаттл от/до центра города
- Трансфер от/до аэропорта Шереметьево по требованию
- Пункт обмена валюты
- Прачечная
- Химчистка
- Бизнес-центр
- Рестораны и кафе
- Банкетный зал
- Боулинг
- Бильярд
- Спортивно-оздоровительный центр
- Салон красоты
- Настольный теннис
- Прокат спортивного инвентаря (палатки, бадминтон, велосипеды, снегоходы, коньки и лыжи)



- Летом организация барбекю
- Зимой – подледный лов рыбы
- Пейнтбол
- Казино



- Бизнес центр
- Конференц-зал
- Обмен валюты
- Прачечная
- Массаж
- Парковка
- Бассейн
- Room service круглосуточно
- Заказ такси
- Трансфер
- Утренняя побудка (Wake-up call)



# Проживание в отеле:



Гостиница располагает 154 прекрасно оснащёнными номерами (включая номера люкс) со спутниковым телевидением, кондиционером, мини-баром, радио, телефоном с прямым выходом на международную связь, имеется возможность для подключения компьютера в номере.

**Все номера** оснащены кондиционером, телефоном, ванной (с косметическими принадлежностями), холодильником, феном, бесплатным высокоскоростным Wi-Fi Интернетом и многоканальным спутниковым телевидением.



# НОМЕРА ОТЕЛЯ

## Они делятся на:

- \* - одноместный с большой кроватью (96 номеров);
- \* - двухместный (50 номеров);
- \* - 2-х комнатный люкс (4 номера);
- \* - 3-х комнатный люкс (2 номера);
- \* - 4-х комнатный люкс (2 номера).

- \* А также номера делятся на:
  - \* - курящие;
  - \* - некурящие.
- \* По статусу номера делятся на:
  - \* - свободные / несвободные;
  - \* - чистые / грязные;
  - \* - недоступные по техническим причинам / без сервисного обслуживания.

# Питание

- \* Два ресторана, бар и летнее кафе на террасе
- \* Ресторан «Атриум» - здесь подают завтрак, которым отель по праву гордится, так как он соответствует международному стандарту IHG «Great Breakfast».
- \* Ресторан «Распутин» - несмотря на чисто русское название специализируется на европейской кухне. Меню ресторана постоянно обновляется, винная карта расширяется, а цены остаются вполне демократичными.
- \* Бар «СамоБар» - предлагает огромный выбор листового чая, что не вполне типично для лобби-бара, но приятно для гостей отеля. Отличный кофе, широкий выбор других напитков и расслабленная атмосфера.
- \* Кафе на террасе работает только в летнее время. По берегам озера располагаются шатры для барбекю.



# Отдых и развлечения

\* **Holiday Inn Moscow Vinogradovo** прекрасное место как для активного отдыха, так и для спокойного времяпрепровождения для всей семьи.

\* Любителям активного отдыха:

- \* Безопасная территория для утренних пробежек
- \* Мини поле для игры в волейбол, футбол, баскетбол
- \* Бадминтон, теннис
- \* Боулинг
- \* Бильярд, настольный теннис
- \* Фитнес-центр, тренажеры, бассейн
- \* Paintball

\*

\* Любителям спокойного отдыха:

- \* Мужская и женская сауны
- \* Бассейн
- \* Красивая и безопасная территория и загородная обстановка для пеших прогулок
- \* Тенты для проведения барбекю и шашлыков

# Дополнительные услуги

- \* Регулярные автобусы в центр города и обратно
- \* Трансфер до аэропорта и обратно по расписанию
- \* Встреча/проводы гостей в Шереметьево-1 и 2
- \* Вызов такси
- \* Бесплатная автостоянка
- \* Пункт обмена валюты
- \* Казино
- \* Салон красоты

# КОРПОРАТИВ

- \* Конференц-залы:
- \* Зал «Николаевский» - помещение площадью 277 кв. м вмещает до 350 человек. Оснащено сценой  
Перегородкой можно разделить на два равных



- \* Зал «Екатерина» - помещение площадью 198 кв.м вмещает до 130 человек. Перегородкой можно разделить на два помещения площадью 114 кв.м и 84 кв.м.



- \* Зал «Тургенев» - помещение площадью 88 кв.м вмещает до 100 человек. Перегородкой можно разделить на два равных помещения



\* Зал «Лесная/Речная» - помещение площадью 101 кв. м вмещает до 80 человек. Перегородкой можно разделить на два равных помещения.



- \* Зал «Солнечная» - помещение площадью 62 кв.м вмещает до 50 человек



\* На территории гостиницы имеется охраняемая бесплатная автостоянка. Бизнес-центр предлагает все виды секретарских работ, компьютерные и печатные услуги, доступ к сети Интернет, факсимильную связь.



# «Forget something»

- \* Гостиница участвует в программе «Forget something». Если гость забыл следующие принадлежности: зубную щетку, зубную пасту, вату, расческу, нитку с иглой, бритвенный наборчик, пилочку, мыло, шапочку для душа – то все это по его просьбе ему предоставит сотрудник Службы приема и размещения.

# НОМЕРНОЙ ФОНД

- \* Самым ответственным в гостиничном хозяйстве, бесспорно, является подразделение, заведующее номерным фондом. Весь успех гостиницы, даже если доходы ресторана и оказывают на него позитивное действие, полностью зависит от того, насколько прибыльным и успешным является этот сектор. Доходы от продажи размещения составляют от 50% до 70% всех доходов предприятия и дают 70%-80% чистой прибыли.

Постоянно идет работа по улучшению качества номерного фонда.

На гостиничные услуги отеля «Холидей Инн москва Виноградово» существует опубликованный тариф:

Одноместный номер – 175\$  
Двухместный номер – 190\$  
Трехместный номер – 205\$  
2-х комнатный люкс - 300\$  
3-х комнатный люкс - 420\$  
4-х комнатный люкс - 540\$

# РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС

Каждый день назначается Дежурный менеджер. Им может быть менеджер (заместитель менеджера) любого отдела. В этот день он отвечает за стабильное функционирование всей гостиницы, решает все спорные вопросы, рассматривает жалобы гостей. За ним остается право действовать на свое усмотрение в ситуациях, требующих немедленного реагирования.

# СЛУЖБЫ ОТЕЛЯ

Права и обязанности руководства определяются, исходя из потребностей удовлетворения желаний клиентов через имеющиеся возможности и ресурсы.

Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но все вместе они имеют общую цель – удовлетворение потребностей клиентов.

# Служба приема и размещения гостиницы «Холидей Ин»





Служба приема и размещения (Front office) – одно из главных подразделений гостиницы, находится в вестибюле, на 1 этаже, осуществляющая регистрацию пребывающих гостей, распределение номерного фонда, выписка и расчеты с клиентами, прием телефонных звонков, соединение с номерами гостей, передача различного рода информации и многое другое.



Служба приема и размещения обычно отвечает за информационное обслуживание, координацию и контроль над всей совокупностью услуг, предоставляемых отелем.

- \* В обязанности сотрудников службы приема и размещения входит бронирование номеров, регистрация и расселение гостей, координация и контроль предоставляемых услуг, составление отчета о статусе номеров, операции со счетами клиентов, работа с клиентской базой данных и предоставление гостям и посетителям всей необходимой информации о гостинице.
- \* Цели и стратегия работы службы приема и размещения напрямую связаны с миссией и основной целью гостиничного предприятия. Например, одной из целей этой службы может быть увеличение числа гостей, размещающихся в гостинице без предварительного бронирования. Эта цель отражает желание гостиницы увеличить процент загрузки.



- \* **Стандарты гостеприимства – не просто уровень сервиса, это своего рода философия, которая проявляется в отношении к гостю и его запросам, но главное ее содержание концентрируется во внутренней организации работы гостиницы, ее персонала, во взаимоотношении ее служб между собой и постояльцами гостиницы.**

# Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения

- \* Персонал службы приема и размещения (администраторы; портье; работники, которые ведут расчеты с проживающими за услуги) в большинстве гостиниц состоит из женщин. Несмотря на то, что их работа связана с заполнением документов, ведением различных записей и учетов, не позволяется встречать, приветствовать гостя сидя, так как туристский этикет обязывает персонал вести прием стоя, тем самым подчеркивая внимание к гостю. Весь персонал службы приема и размещения с точки зрения квалификационных требований можно разделить на две группы:

- 
- \* руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов);
  - \* персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье)



- \* Персонал, работающий в службе приема и размещения должен: уметь контактировать с гостями по тематике своей службы на языке гостей (1 или 2 языка, в зависимости от звездности отеля); знать стандарты и процедуры составления списка прибытий, списка отъезда, бронирования, правила встречи гостей, процедуры и стандарты действий в чрезвычайных ситуациях; соблюдать этикет, культуру межличностного общения.



- \* **Поведение.** Персонал гостиниц должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, независимо от категории гостиницы; должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и проявлять терпение и сдержанность в отношении гостей гостиницы.

- 
- \* Медицинские требования. Персонал всех гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.



- \* **Униформа.** Как правило, униформа персонала службы приема и размещения – это одежда в классическом стиле, выполненная в соответствии с гостиничными требованиями. В комплект могут входить: жакет, жилет, несколько блуз, а также классическая юбка или брюки – для женщин и пиджак, жилет, пара сорочек и брюки – для мужчин. Использование аксессуаров (шарфы, галстуки и т.д.) не возбраняется. Зачастую с помощью элементов отделки подчеркивают стиль отеля, но униформа должна не только подчеркивать стиль, но и быть современной, ведь человек, довольный своим внешним видом, чаще улыбается, что так важно для службы приема и размещения.



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**