

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ  
ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС  
«ЗВЕЗДА» 4  
HOTELZVEZDA, IRKUTSK**



ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ПУТЕШЕСТВУЮЩИХ ПЕРСОН



SERGEI ANTIPIN  
PHOTOGRAPHY



ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	4
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	4
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	5
НОМЕРНОЙ ФОНД	6
УСЛУГИ	11
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	12
ПРЕЙСКУРАНТ	13
РЕСТОРАНЫ	17
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	19
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	25
БАННЫЙ КОМПЛЕКС	28
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	29
БЕЗОПАСНОСТЬ	29
БРОНИРОВАНИЕ	30
ЗАСЕЛЕНИЕ	30
ВЫПСКА	31
ОПЛАТА	31
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	31
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	31
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	32
ПОЖАР	32
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	32
НАПАДЕНИЕ	33
УГРОЗА ВЗРЫВА	33
ОГРАБЛЕНИЕ	33
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	34
ФОРМА ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	35
ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	36

## **ВВЕДЕНИЕ**

Этот документ создан для использования в ходе Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» по компетенции Администрирование отеля с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри. Все конкурсанты в ходе чемпионата столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в городе Иркутске.

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 конкурсантов 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 конкурсантов 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.

Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до Д1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают время до начала чемпионата (в Д-1) для ознакомления со всеми корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и зафиксированы протоколом.

## **ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ**

Россия, Иркутск

### **КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ**

Адрес: 664009, Россия, Иркутск, Ядринцева, 1Ж.

Тел: +7 (3952) 540-000;

+7 (3952) 541-988

e-mail: [info@zvezdahotel.ru](mailto:info@zvezdahotel.ru)

Веб сайт: <https://zvezdahotel.ru/>

### **РАССТОЯНИЯ**

До центра города: 4 км

До аэропорта: 5 км

До ж/д вокзала: 9 км

### **СПОСОБЫ ПРОЕЗДА**

- Проезд от ж/д вокзала до гостиницы: на автобусе № 80, № 20 до остановки «23 Школа»
- Проезд от аэропорта до гостиницы: на автобусе № 480, № 43, № 4, №90, до остановки «23 Школа»
- Другие способы проезда до гостиницы: такси, трансфер

### **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 остановиться в отеле.

Для тех, кто не привык расставаться со своим транспортом даже на отдыхе, круглосуточная охраняемая парковка будет как нельзя кстати.

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

В уютном и комфортабельном районе Иркутска расположился гостиничный комплекс «Звезда». Дорога из аэропорта до нас займёт около 10 минут на автомобиле. Территория отеля закрытая: охраняется профессионалами службы безопасности. По периметру «Звезды» величаво возвышаются вековые ели, благодаря этому у нас всегда свежий воздух и атмосфера умиротворения.

Все номера отеля оформлены в классическом стиле с изысканными элементами декора. Оснащение номерного фонда современное и соответствует всем стандартам, существующим в гостиничной сфере. Свежий воздух и мягкая кровать — этот дуэт позволит Вам расслабиться после продуктивного дня и восстановить силы.

Утолить голод гости могут в двух ресторанах гостиничного комплекса. Оба заведения концептуальны и аутентичны. В ресторане «Охотников» изобилуют блюда из мяса, сибирские закуски и напитки. Повара этого ресторана истинные виртуозы: шашлык из дичи, вяленая косуля, «трофеи охотника» и многое другое — эти блюда не оставят равнодушными никого. Ресторан «Китайский иероглиф» высоко ценится любителями азиатской кухни. В меню этого ресторана представлены разнообразные блюда китайской и паназиатской кухни. «Изюминкой» меню являются блюда из дичи, приготовленные по авторским рецептам шеф-повара ресторана, который адаптировал их под все каноны китайской кухни.

Для проведения бизнес-мероприятий в «Звезде» есть 2 больших конференц-зала, комната переговоров. Все помещения оснащены современной техникой. В организации мероприятия всегда оказывают квалифицированную помощь сотрудники гостиничного комплекса.

ГК «Звезда» — гостиничный комплекс для путешествующих персон!

**Интересные факты:** сначала отель «Звезда» был сконструирован и построен как двухэтажное деревянное здание с одним рестораном на его территории - «Охотников». Уже позже, было принято решение расширять границы, так и появилось шестиэтажное здание, полноценный гостиничный комплекс.

На сегодняшний день, в отеле отремонтировано 12 стандартных номеров основного корпуса, 2 номера «Люкс» и 4 номера «Студия». Номера выполнены в современном стиле, в светлых тонах. Примечательно то, что в стандартных номерах в ванных комнатах установлены душевые кабины. Некоторые гости

предпочитают именно душ, благодаря этому, отель получил больше положительных отзывов, а у гостей есть выбор – либо остановиться в стандарте с ванной, либо с душевой кабиной. Номера класса «Люкс» и «Студия» также преобразились, теперь номера выполнены в более светлых тонах, мебель и техника соответствует современному стилю и современным запросам гостя.

## **НОМЕРНОЙ ФОНД**

### **Стандартный номер/Standard room (54 номера), площадь 16 кв.м**

Интерьер номера выполнен в классическом стиле с использованием двух вариаций отделки - «мужской» и «женской». Вас порадует авторский дизайн, современная техника и отличная мебель из массива дерева. В стоимость номера включен завтрак со второго дня проживания - шведский стол (с 7 до 10 часов 30 минут, по выходным дням шведская линия работает с 08 до 11 часов утра).

Богатое разнообразие блюд на завтраке, приготовленных из высококачественных и экологически чистых продуктов, позволит нашим гостям начать свое утро в стильной атмосфере нашего ресторана и получить заряд бодрости на весь день.

#### ***В номере***

- Кондиционер
- Мини-бар
- Плазменный телевизор
- Итальянская мебель
- Фен
- Махровые халаты и тапочки
- Ванная комната
- Гладильная доска с утюгом
- Чайный набор
- Пожароустойчивые шторы black-out

#### ***В ванной комнате***

- Ванна с душем, душевая кабина
- 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
- Питьевая вода
- Подготовка номера ко сну
- Завтрак

### **Люкс/ Lux (5 номеров), площадь 45 кв.м**

Классический интерьер двухкомнатных номеров категории «Люкс» приглашает прикоснуться к современной роскоши. Стильная мебель и декоративные предметы интерьера создают неповторимую атмосферу в сочетании с лепными колоннами, масляной живописью, зеркалами. Один из люксов имеет собственную террасу, с которой открывается вид на внутренний дворик отеля. В распоряжении гостей прекрасная двуспальная кровать с комфортными постельными принадлежностями, оборудованное рабочее место, круглый обеденный стол, уютный диван и кресла, современное техническое оснащение, индивидуальная система кондиционирования, LCD-телевизоры, бесплатный wi-fi. Ванная комната оснащена джакузи, душевой кабиной, биде, полом с подогревом.

В стоимость номера включен завтрак со второго дня проживания - шведский стол (с 7 до 10 часов 30 минут, по выходным дням шведская линия работает с 08 до 11 часов утра). Также, гости могут позавтракать в ресторане «Охотников» до 12:00 дня, ресторан работают круглосуточно.

Пробуждаясь в предвкушении аппетитного континентального завтрака, приготовленного из высококачественных и экологически чистых продуктов, гости номеров повышенных категорий смогут отведать яркие гастрономические изыски в Ресторане «Охотников» или заказать любимые блюда, не покидая своего номера.

***В номере***

- Итальянская мебель из массива дерева
- Кондиционер
- Плазменный телевизор, DVD
- Мини-бар
- Гладильная доска с утюгом
- Чайный набор
- Ванная комната, джакузи, душевая кабина
- Фен
- Махровые халаты и тапочки
- Две отдельные комнаты
- Гардеробная
- Кофе-машина с капсульным кофе
- Пожароустойчивые шторы black-out

***В ванной комнате***

- Душевая кабина, биде, джакузи, пол с подогревом
- 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
- Питьевая вода
- Подготовка номера ко сну
- Капсульная кофемашина
- Завтрак

**Джуниор Сьюит/ Junior suite (8 номеров), площадь 30 кв.м**

Номер «Студия» — это соединение классической элегантности и современной классики. Просторный номер предлагает большую удобную кровать, прекрасные постельные принадлежности, оборудованное рабочее место, комфортную зону отдыха с уютным диваном. Ванная комната имеет окно с естественным освещением, оснащена ванной и биде.

В стоимость номера включен завтрак со второго дня проживания - шведский стол (с 7 до 10 часов 30 минут, по выходным дням шведская линия работает с 08 до 11 часов утра). Также, гости могут позавтракать в ресторане «Охотников» до 12:00 дня, ресторан работают круглосуточно.



Пробуждаясь в предвкушении аппетитного континентального завтрака, приготовленного из высококачественных и экологически чистых продуктов, гости номеров повышенных категорий смогут отведать яркие гастрономические изыски в Ресторане «Охотников» или заказать любимые блюда, не покидая своего номера.

***В номере***

- Кондиционер
- Минибар
- Плазменный телевизор
- Итальянская мебель
- Фен
- Махровые халаты и тапочки
- Ванная комната
- Гладильная доска с утюгом
- Чайный набор
- Пожароустойчивые шторы black-out

***В ванной комнате***

- Душевая кабина, джакузи, 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
- Питьевая вода
- Приветственный чай в номере
- Подготовка номера ко сну
- Капсульная кофемашина
- Завтрак

**Президентский номер/ Presidential room (1 номер)**

Просторный трехкомнатный «Президентский люкс» площадью **100 кв. метров** позволит гостям ощутить исключительный комфорт в элегантной атмосфере роскоши. Интерьер номера оформлен в стиле французского барокко, классическом стиле с элементами лепнины и колоннами, а также с использованием дизайнерских фресок, произведенных по секретной технологии в Москве.

В распоряжении гостей функциональная гостиная, уютным диваном и большим обеденным столом. Две роскошные спальни, каждая из которых

оснащена ванной комнатой, приглашают ко сну и отдыху на больших комфортных кроватях с прекрасными постельными принадлежностями. С лоджии, прилегающей к одной из спален, открывается великолепный вид на город. Ванные комнаты оснащены джакузи, биде, полом с подогревом.

В стоимость номера включен завтрак со второго дня проживания - шведский стол (с 7 до 10 часов 30 минут, по выходным дням шведская линия работает с 08 до 11 часов утра). Также, гости могут позавтракать в ресторане «Охотников» до 12:00 дня, ресторан работают круглосуточно.

Пробуждаясь в предвкушении аппетитного континентального завтрака, приготовленного из высококачественных и экологически чистых продуктов, гости номеров повышенных категорий смогут отведать яркие гастрономические изыски в Ресторане «Охотников» или заказать любимые блюда, не покидая своего номера.

#### ***В номере***

- Ванная комната, джакузи, душевая кабина
- Кондиционер
- Итальянская мебель из массива дерева
- Минибар
- Плазменный телевизор, DVD
- Гладильная доска с утюгом
- Фен
- Махровые халаты и тапочки
- Чайный набор
- Три отдельные комнаты
- Кабинет
- Пожароустойчивые шторы black-out

#### ***В ванной комнате***

- Просторная душевая кабина, джакузи, пол с подогревом, биде
- Махровый халат, банные тапочки, гигиенические принадлежности
- Косметическое зеркало и фен

#### ***В стоимость номера включено***

- Круглосуточное обслуживание в номерах
- Бесплатный WI-FI доступ в Интернет
- Питьевая вода
- Приветственный чай в номере
- Подготовка номера ко сну
- Капсульная кофе машина
- Завтрак

## УСЛУГИ

Безупречный сервис отеля предлагает следующие услуги:

**ПАРКОВКА.** Для гостей с транспортом работает охраняемая бесплатная парковка.

**СЛУЖБА ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ.** Предоставлена возможность круглосуточного бронирования номеров, заселения и выселения.

**WI-FI.** Для всех гостей на территории отеля бесплатно работает Wi-Fi.

**ОРГАНИЗАЦИЯ КОНФЕРЕНЦИЙ.** Для проведения семинаров, тренингов предоставляются вместительные и технически-оснащенные конференц-залы.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРЖЕСТВ.** Предоставляется ресторан или конференц-залы для проведения банкетов, торжеств.

**Ресторан «Китайский Иероглиф»**– Режим работы с 07:00-23:00.

**Ресторан «Охотников»**– режим работы круглосуточно

**ЛОББИ-БАР.** Лобби-бар находится в районе ресепшен.

Предоставляется широкий выбор напитков и закусок.

График работы с 09:00 до 00:00.

**РУМ-СЕРВИС.** Услуга Рум-сервис предоставляется круглосуточно.

**БАННЫЙ КОМПЛЕКС** (для проживающих в отеле скидка 30%, минимальное время-2часа) – режим работы круглосуточно

**САЛОН КРАСОТЫ** – Режим работы – по предварительной записи

**СУВЕНИРНЫЙ МАГАЗИН** – режим работы круглосуточно

**УСЛУГИ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** (стирка, глажение, внеочередная замена белья)

**ХРАНЕНИЕ ВЕЩЕЙ И ЦЕННОСТЕЙ**

**БРОНИРОВАНИЕ И ДОСТАВКА АВИА И Ж/Д БИЛЕТОВ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСФЕРА**

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ**

Распределение номеров на 3- 5 этажах\*

3° Floor		4° Floor		5° Floor	
301	<b>St</b>	401	<b>St</b>	500	<b>LX</b>
302	<b>St</b>	402	<b>St</b>	501	<b>JSt/d</b>
303	<b>St</b>	403	<b>St</b>	502	<b>JSt/d</b>
304	<b>St</b>	404	<b>St</b>	503	<b>JSt/d</b>
305	<b>St</b>	405	<b>St</b>	504	<b>St</b>
306	<b>St</b>	406	<b>St</b>	506	<b>St</b>
307	<b>St</b>	407	<b>St</b>	507	<b>St</b>
308	<b>St</b>	408	<b>St</b>	508	<b>JSt/d</b>
309	<b>St</b>	409	<b>St</b>	509	<b>St</b>
310	<b>St</b>	410	<b>LX</b>	510	<b>St</b>
313	<b>St</b>	413	<b>St</b>	511	<b>JSt/d</b>
315	<b>St</b>	415	<b>St</b>	515	<b>PS</b>

\* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников чемпионата «Профессионалы» -в 2025 году при выполнении конкурсных заданий.

Правила проживания в Гостиничном комплексе «Звезда» устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

**ПРЕЙСКУРАНТ****ROOM RATES AND OTHER PRICES**

<b>Roomstype</b>			<b>RackRates</b>
<b>St</b>	Standar troom	Standart room sngl/double	6800,00 Р
<b>St</b>	Standart room (на 2х взрослых*)	Standart room twin/double 2	7700,00 Р
<b>JSt/d</b>	JUNIOR SUITE twin/double (на 1/2х взрослых)	JUNIOR SUITE twin/double 2	13000,00 Р
<b>LX</b>	Lux (на 1/2х взрослых)	Lux	16700,00 Р
<b>President PS</b>	Presidential Suite	Presidential room	30600,00 Р
Extrabed			2 000,00 Р
Babycrib			FREE
<b>Food packages</b>			
<b>BB</b>	Завтрак	Bed and breakfast	1000,00 Р
<b>HB</b>	Завтрак и обед / Завтрак и ужин	HalfBoard	1310/950,00 Р
<b>FB</b>	Завтрак, обед и ужин	FullBoard	2260,00 Р

Цены указаны с включенным в стоимость завтраком

**Правила размещения детей**

\*в этом объекте размещения дети 5 лет и старше считаются взрослыми. В номерах, рассчитанных на двухместное размещение, для размещения ребенка старше 5 лет с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

Детские кроватки и дополнительные кровати (не более 1) предоставляются для всех категорий номеров.

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

- Hotelbook (Russia) – компания партнер;
- Ассоциация «Байкальская виза» (Russia) – компания партнер;
- Байкальская луна - туристическое агентство-партнер.

#### **Политика заезда и выезда:**

Время выезда – 12:00

Время заселения–14:00

Оплата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом с 12:00 текущих суток по местному времени.

Оплата за первые сутки проживания взимается в полном объеме, независимо от времени проживания гостя (т.е. в первые сутки проживания почасовая оплата не предусмотрена).

#### **Ранний заезд:**

Заселение до расчетного часа (12-00) без дополнительной платы возможно только при наличии свободных номеров в момент заезда.

Гарантированное бронирование с заселением с 00-00 до 08-00 часов осуществляется при условии оплаты бронирования раннего заезда, которая составляет 100% от тарифа соответствующего номера, включая завтрак.

Возможна оплата 50% от тарифа при бронировании номера с заселением с 8-00 до 12-00

С 00:00-08:00 ранний заезд 100%, с 08:00-12:00 ранний заезд 50% при условии, если гость живет более суток! Если гость заезжает в 8:00 и выезжает в этот же день до 12:00 - оплата 100%.

#### **Поздний выезд:**

- Не более 6 часов после расчетного часа –оплата 50%.
- Более 6 часов после расчетного часа – оплата 100%.

**Завтрак** включен в стоимость проживания со второго дня и предоставляется в следующем порядке:

- с 07:00 до 10:30 по будням дням, с 08:00 до 11:00 по выходным дням - ресторан «Китайский иероглиф», шведский стол;
- В более раннее время – по предварительной заявке;
- Возможно получение завтрака «на вынос».

#### **Услуга проживания с животными**

В гостиничном комплексе «Звезда» гостям предоставляется возможность проживание с питомцами (собака, кошка) бесплатно. Гостю необходимо заполнить на стойке приема и размещения специальный бланк, согласно которому, он несет ответственность за поведение животного, в случае нарушения, предполагается штраф 5000 рублей. Предоставление

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

**Оплата за порчу имущества отеля** производится по прејскуранту на стойке администратора согласно «Акту о причинении материального ущерба».

**Штрафы** за нарушение «Правил проживания в ГК «Звезда»»:

- Курение на территории гостиничного комплекса – 10 000,00руб.;
- Шум после 23:00 и раньше 07:00 - 10 000,00руб.;
- Драка на территории отеля – выселение.

## 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
Бюзгалтер	200 Р	
Носки - пара	100 Р	50 Р

**ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА**

<b>WINE &amp; SPARKLING WINE</b>	
VILLERIA BRUT	420,00 ₺
RED WINE	350,00 ₺
WHITE WINE	350,00 ₺
<b>BEER</b>	
HEINIKEN	280,00 ₺
KRUSHOVICE	300,00 ₺
<b>SPIRITS</b>	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₺
GORDON'S GIN	560,00 ₺
J&B WHISKEY	350,00 ₺
JACK DANIELS	560,00 ₺
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₺
<b>SOFT DRINKS</b>	
COCA-COLA	140,00 ₺
SCHWEPPEES	140,00 ₺
DR.PEPPER	210,00 ₺
RED BULL	280,00 ₺
CANADA DRY	200,00 ₺
<b>WATER</b>	
AQUA PANNA	150,00 ₺
PERRIER	210,00 ₺
<b>SNACKS</b>	
NUTS	100,00 ₺
JELLY BEANS	160,00 ₺
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 ₺
HEALTH SNACK	140,00 ₺
TOBLERONE	210,00 ₺



## РЕСТОРАНЫ

### Ресторан "Охотников"/Restaurant «Hunters restaurant»

Охота – призвание души джентльмена. У кого из настоящих мужчин не загорятся глаза при виде прекрасного ружья, великолепной охотничьей собаки и, конечно, охотничьих трофеев. Ресторан «Охотников» - райское место не только для любителей этого старинного и элегантного мужского хобби, но и для всех иркутян и гостей города, предпочитающих сервис и кухню высшего уровня.

Интерьер ресторана выдержан в стиле настоящего охотничьего клуба, с разнообразной атрибутикой – гравюры в колониальном стиле, оружие и резные панно, представляющие охотничьи сцены.

Ресторан «Охотников» специализируется на экзотических блюдах из дикого мяса, приготовленных на открытом огне, а также блюд из сибирской рыбы.

В 2010 г. ресторан Охотников был премирован как лучший ресторан при гостинице. Так же в отеле есть уютный бар, где можно посидеть за бокалом восхитительного вина и чашкой ароматного кофе, а летом работает летнее кафе.

Кроме того, существуют специальные предложения: выездные фуршеты, бизнес-ланчи, обслуживание свадеб и других торжеств.

Официальный сайт ресторана «Охотников» [restoranohotnikov.ru](http://restoranohotnikov.ru)

**Время работы круглосуточно**

### Ресторан "Китайский Иероглиф"/Restaurant «Chinese character»

Ресторан «Китайский Иероглиф» — это неповторимые эксклюзивные блюда настоящей северной и южной китайской кухни, приготовленные высокопрофессиональными поварами, которые были специально приглашены из г. Шанхая. Ресторан отличается изысканным восточным интерьером и высоким уровнем обслуживания. Это возможность окунуться в другой мир, прикоснуться к Великой Китайской культуре, отдохнуть от обыденности и попробовать что-то новое, которое, мы надеемся, станет приятной традицией для каждого из посетителей ресторана.

Мы предлагаем вам некоторые из огромного количества блюд китайской кухни. Каждое — это своеобразный шедевр кулинарного искусства.

Что-то может показаться вам очень пряным и острым, что-то отличается очень нежным, изысканным вкусом. Вы найдете здесь и настоящую экзотику и простые, но интересные и вкусные блюда для ежедневного меню, - такие, как ароматный суп, сочное куриное мясо или свинина в качестве основного блюда, хрустящий разноцветный салат на закуску или смесь жареных овощей для гарнира. В заключение обеда или ужина можете выбрать один из великолепных десертов.

Официальный сайт ресторана «Китайский Иероглиф» [restoranieroglif.ru](http://restoranieroglif.ru)

### **Лобби-бар**

В баре Гостиничного комплекса «Звезда» можно приятно отдохнуть в конце напряженного дня в баре на первом этаже.

**Время работы:** с 09:00-00:00



## **СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **Тариф «Область»**

Если вы - житель Иркутской области, тариф «Область» специально для Вас! Отдохните в столице душевно и уютно в отеле «Звезда».

Для Вас в тарифе:

- скидка 30% на проживание
- скидка 30% на посещение банного комплекса
- завтрак

### **Тариф «Туристический»**

Почувствовать себя гостем Сибири и насладится местным колоритом, попробовать блюда из дичи и местной рыбы, окунуться в мир Азии и получить подарок с Байкала - тариф «Туристический» - для вашего идеального путешествия.

- скидка на проживание 18%
- скидка 30% на банный комплекс
- завтрак "Шведская линия" включен в стоимость
- бесплатный wi-fi на всей территории отеля, чтобы всегда оставаться на связи
- бесплатная парковка для гостей
- скидка 12% на меню ресторанов "Иероглиф" и "Охотников"

### **Тариф «Happy Zvezday»**

**Стандарт - 6 000 р.**

**В стоимость включены:**

- Двухместное размещение в стандартном номере. В номере три гелевых шара, открытка, торт, шампанское
- Скидка на рестораны 12%
- Индивидуальный презент для именинника от Отеля
- 1000 бонусов на карту ЕШЬВаск, которые можно потратить уже в день торжества

**Студия - 13 000 р.**

**В стоимость включены:**

- Двухместное размещение в номере категории Студия. В номере три гелевых шара, открытка, торт, шампанское
- Накрытый ужин в номере на две персоны депозитом в 3000 р.
- В подарок выписывать сертификат на час бани
- Индивидуальный презент для именинника от Отеля
- 1000 бонусов на карту ЕШБВаск, которые можно потратить уже в день торжества

### **Люкс - 17 000 р.**

#### **В стоимость включены:**

- Двухместное размещение в номере категории Люкс (с возможностью доп. мест для компаний). В номере три гелевых шара, открытка, торт, шампанское
- Накрытый ужин в номере с депозитом 5 000 р.
- В подарок выписывать сертификат на час бани
- Индивидуальный презент для именинника от Отеля
- 1000 бонусов на карту ЕШБВаск, которые можно потратить уже в день торжества

### **Президентский - 30 000 р.**

#### **В стоимость включены:**

- Четырехместное размещение в номере категории Апартаменты (две спальни). В номере три гелевых шара, открытка, торт, шампанское
- Накрытый ужин в номере с депозитом 10 000 р.
- В подарок выписывать сертификат на два часа бани
- Индивидуальный презент для именинника от Отеля
- 1000 бонусов на карту ЕШБВаск, которые можно потратить уже в день торжества

### **Проживание без завтрака**

Оптимальное предложение для гостей, которые предпочитают не завтракать в отеле.

**Ниже цен быть не может! Промокод GENIUS -15%**

Мы дарим Вам максимальную скидку.

При выборе номера и использовании промокода GENIUS мы дарим 15% скидку от минимальной стоимости номера на нашем сайте zvezdahotel.ru.

Гарантируем цены ниже, чем на других сайтах букинга!

К вашим услугам:

- Выбор из 65 номеров
- Банный комплекс со скидкой 30% для гостей отеля
- «Охотников» - уникальный ресторан сибирской кухни с авторскими блюдами из дичи
- «Китайский Иероглиф» - ресторан китайской и паназиатской кухни
- Дополнительные подарки и бонусы при заселении
- Карта вежливости при заселении: Скидка 15% на все меню ресторана «Китайский Иероглиф» и бокал вина в ресторане «Охотников»

### **Тариф «Выходного дня»**

Надоели серые будни и хочется настоящего праздника? Беззаботный уик-энд в Иркутске: театр, шоппинг, развлечения — проведите время так, как вам нравится!

В гостиничном комплексе "Звезда" все для лучшего отдыха на выходных:

- комфортные номера разных категорий. Выбор из 65 номеров
- уникальный ресторан «Охотников» сибирской кухни с авторскими блюдами из дичи
- ресторан «Китайский Иероглиф» с азиатскими блюдами и легендарной уткой по-пекински
- банный комплекс с двумя залами, бассейном и купелью
- скидка на проживание 15% с пятницы по воскресенье

В стоимость номера входит завтрак в формате шведского стола. Подарите себе на этих выходных заслуженный праздник!

### **«Раннее бронирование»**

Хочешь? Бронируйте номер в отеле "Звезда" за 7 дней до заезда и выбирай тариф "Раннее бронирования"!

Раньше бронируешь - выгодную скидку получаешь!  
К вашим услугам:

Выбор из 65 номеров

- Банный комплекс со скидкой 30% для гостей отеля
- «Охотников» - уникальный ресторан сибирской кухни с авторскими блюдами из дичи
- «Китайский Иероглиф» - ресторан китайской и паназиатской кухни
- Дополнительные подарки и бонусы при заселении
- Карта вежливости при заселении: Скидка 12% на все меню ресторана «Китайский Иероглиф» и бокал вина в ресторане «Охотников»
- Конференц-залы и комната переговоров для деловых встреч

### **Тариф «Любовь в большом городе»**

Просто проживание и ужин будет слишком скучно и банально, поэтому мы включили туда согревающую баню и поздний выезд! На ваш выбор два варианта тарифа!

#### **1. «Любовь в большом городе»**

- Проживание в номере «Студия. В номере бутылка игристого для настроения и лепестки роз
- Романтический ужин в номер с депозитом 3000 рублей
- Фруктовая тарелка, десерт
- Поздний выезд до 16:00
- Романтический завтрак в номер

Стоимость на двоих: 13 000 руб.

#### **2. «Любовь в большом городе+»**

- Проживание в номере «Люкс». В номере ждут фрукты и бутылка игристого.
- Ужин в ресторане «Иероглиф» с депозитом 4000 рублей
- Час в бани в подарок
- Поздний выезд до 16:00
- Романтический завтрак в номер

Стоимость на двоих: 18 000 руб.

### **Длительное проживание - дом вдали от дома!**

Вы приехали в Иркутск на длительный срок? Тариф “Длительное проживание” — скидка 20% на проживание от трех суток и скидка 30% на проживание от семи суток! Комфортные номера с интернетом, близость к центру города и аэропорту, развитая инфраструктура, охраняемая бесплатная парковка, два ресторана, возможность проведения деловых встреч и мероприятий в бизнес центре и конференц-залах отеля. Завтраки включены в стоимость проживания.

К вашим услугам:

- Выбор из 65 номеров
- Банный комплекс со скидкой 30% для гостей отеля
  
- «Охотников» - уникальный ресторан сибирской кухни с авторскими блюдами из дичи
- «Китайский Иероглиф» - ресторан китайской и паназиатской кухни
- Дополнительные подарки и бонусы при заселении
- Карта вежливости при заселении: Скидка 12% на все меню ресторана «Китайский Иероглиф» и бокал вина в ресторане «Охотников»
- Конференц-залы и комната переговоров для деловых встреч

**Business/BusinessPremium - готовое предложение для деловых людей!**

Байкальское гостеприимство!

Только в отеле ZVEZDA, вы почувствуете по-настоящему теплый и радушный прием! Когда ваша поездка носит деловой характер и требует много времени на встречи и проекты, забудьте о мелочах и посвятите себя бизнесу, а мы позаботимся обо всем остальном.

Тариф «Бизнес» и «Бизнес Премиум» - готовое решение для деловых поездок!

Уникальное предложение от Отеля «Звезда» и ресторан «Охотников». Тариф «Бизнес» включает в стоимость проживание, ужин в ресторане «Охотников».

Тариф «Бизнес Премиум» включает – проживание, обед и ужин в ресторане «Охотников».

Уникальный для Иркутска ресторан «Охотников» славится своими блюдами и сибирской кухней. Дичь, местные грибы и ягоды – основные ингредиенты авторских блюд шеф-повара ресторана.

### Почему Отель «Звезда»!

- завтрак в формате шведского стола
- бесплатный wi-fi
- возможность посетить банный комплекс
- удобная комната переговоров для деловых встреч с партнерами

### Акции Банного комплекса

- Будни дни 2000 Р
- Выходные дни 2500 Р
- Чистый четверг 1800 Р
- Счастливые будни до 16:00 - 20%
- Девичник/мальчишник - 20% + игристое в подарок
- Программа лояльности: 7-ое посещение 2 часа в подарок
- Для гостей отеля 30% скидка
- 4-ый час в подарок
- Минимальное время пользования – 2 часа;
- В стоимость включены: простыни, полотенца, шампунь, гель для душа, тапочки;
- Режим работы круглосуточный.
- Индивидуальное меню на выбор от двух ресторанов "Охотников" и ресторана "Китайский Иероглиф". Стоимость рассчитывается в зависимости от количества персон.
- Музыкальная система с подключением по Блютуз.



## **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ**

Отель «Звезда» с гордостью представляет Вашему вниманию одни из лучших в городе комплексы конференц-залов, оснащенные современным профессиональным оборудованием и располагающие всем необходимым для проведения конференций /мероприятий на высоком уровне. Световое решение, система вентиляции, обогрева и кондиционирования создают комфортные условия для участников мероприятия.

В гостиничном комплексе к услугам гостей предоставляется: 2 конференц-зала, 1 комната для переговоров с современным мультимедийным оборудованием.

### **Большой конференц-зал**

Большой зал площадью 182,1 кв.м.(4 480 руб/час)



### **Технические характеристики и оборудование:**

---

- Презентационное оборудование.
- Звуковое оборудование
- Флип-чарт (10 листов, маркеры).
- Дублирующие плазмы
- Экран (*переносной*)
- Проектор (*переносной*)
- Видеоконференцсвязь
- Синхронный перевод (до 59 чел.)
- Муз. сопровождение (фоновая музыка и т.д)
- Подключение оборудования клиента к нашему оборудованию
- Настройка оборудования клиента IT специалистом
- Сопровождение мероприятия IT специалистом

### **Малый конференц-зал**

Зал площадью 32 кв.м. (3 360 руб./час)



**Технические характеристики и оборудование:**

Презентационное оборудование.
● Звуковое оборудование
● Флип-чарт (10 листов, маркеры).
● Дублирующие плазмы
● Экран ( <i>переносной</i> )
● Проектор ( <i>переносной</i> )
● Видеоконференцсвязь
● Синхронный перевод (до 59 чел.)
● Муз.сопровождение (фооновая музыка и т.д
● Подключение оборудования клиента к нашему оборудованию
● Настройка оборудования клиента IT специалистом
● Сопровождение мероприятия IT специалистом

**Комната для переговоров**

Зал площадью 31 кв.м.(2 000 руб./час)

**Технические характеристики и оборудование:**

- Презентационное оборудование.
- Звуковое оборудование
- Флип-чарт (10 листов, маркеры).
- Дублирующие плазмы
- Экран (*переносной*)
- Проектор (*переносной*)
- Видеоконференцсвязь
- Синхронный перевод (до 59 чел.)
- Муз.сопровождение (фооновая музыка и т.д
- Подключение оборудования клиента к нашему оборудованию
- Настройка оборудования клиента IT специалистом
- Сопровождение мероприятия IT специалистом

### **Кофе-брейки**

Бизнес-центр гостиничного комплекса «Звезда» предлагает организовать кофе-брейк для мероприятий, который поможет участникам пообщаться в неформальной обстановке и передохнуть от насыщенной программы. Предлагается разнообразное меню на любой бюджет и вкус.

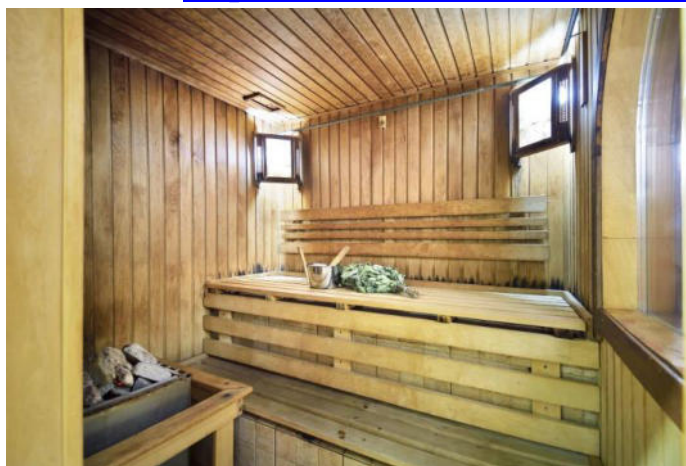
### **БАННЫЙ КОМПЛЕКС «Звезда»**

Наш банный комплекс «Звезда» расположен всего 5 минут от центра города. Мы объединили настоящие традиции бани и сауны, и современные условия, позволяющие полностью расслабиться и погрузиться в атмосферу безмятежности и спокойствия. И весело провести время с друзьями или близкими!

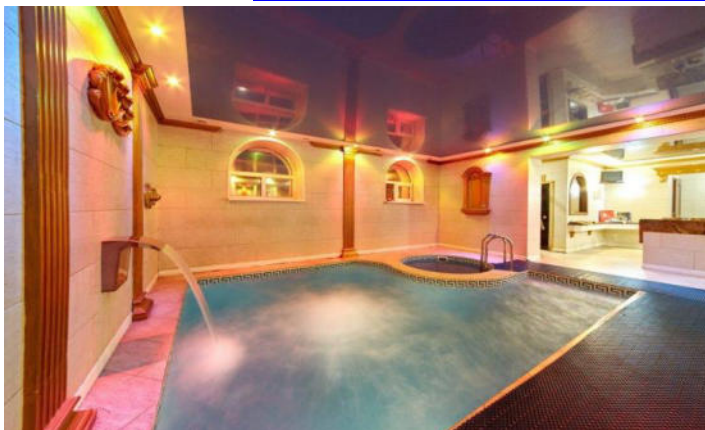
Мы предлагаем 2 отдельных зала: баня «Греческий зал» и сауна «Тайны Востока».

Каждый зал, оборудован бассейном с гейзерами, искусственной волной и водопадами, комнатой отдыха, обеденной зоной и гардеробной.

БАНЯ «ГРЕЧЕСКИЙ ЗАЛ». <https://zvezdahotel.ru/baths/zal-2/>



САУНА «ТАЙНЫ ВОСТОКА». <https://zvezdahotel.ru/baths/zal-1/>



## **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 / сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
- Темные носки/прозрачные чулки (колготы)
- Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
- Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
- Короткие волосы или собранные в пучок
- Бритый / Сдержанный макияж
- Отсутствие видимых татуировок или пирсинга

## **БЕЗОПАСНОСТЬ**

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи и пожарной безопасности, и принимать оперативные меры в первые, важные минуты, связанные с тяжелой болезнью, травмой, или в случае пожара. Администратор должен проявлять здравый смысл и внимание к гостям отеля при допросе неизвестных лиц в отеле. Демонстрируя любому человеку бдительность и высокий уровень безопасности, мы делаем наш отель менее привлекательным для тех, кто замышляет преступление. Сведения о факте бронирования для гостей с ограниченными физическими

возможностями должно быть переданы менеджеру по безопасности/ дежурному менеджеру при регистрации заезда.

## **БРОНИРОВАНИЕ**

Отель предлагает проживание и различные пакеты питания. Тарифы различаются в зависимости от спроса, и менеджер отеля 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 «Звезда», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования.

Карты, которые принимает отель: Maestro, MasterCard, Visa и МИР.

## **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 помощь. 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 заселение может быть произведено с 13:00 без оплаты раннего заселения, а аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 24:00 дня заезда.

## **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**

Отель принимает следующие способы оплаты: Maestro, MasterCard, Visa, МИР и ваучер турагента. Личные проверки не предпринимаются без предварительного письменного запроса и одобрения руководства. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты при бронировании или предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в 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 Иркутска, а также актуальные события.

## **РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

Гостиничный комплекс «Звезда» – представляет собой современный 3-х звездочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Администратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то, что услышал о проблеме, и важно выслушать, извиниться, получить правильную информацию, решить проблему, если это возможно, и/или дать соответствующую компенсацию.

Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы из различных мест бронирования, таких как 2-Gis 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 прибывает 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 слышать. Переспросите.
- Попросите коллегу
- Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- Связывайтесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
- Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
- Вызовите дежурного менеджера
- Соберите антикризисную группу, если это необходимо

### **ОГРАБЛЕНИЕ**

- Когда преступник на месте преступления
- позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления

- Позвоните дежурному менеджеру
- Дальнейшие действия
- жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно
- жертва = отель – сообщите дежурному 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);
  - **При обмороке, потере сознания**
  - 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

## ФОРМА 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 Не определён
- Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик Девочка
- Голос: Громкий, Тихий, Слабый, Глухой, Невнятный, Мягкий, Приятный, Пьяный Хриплый
- Речь:
- Быстрая Медленная Запутанная Искраженная Заикающаяся Шепелявая Образованная Нецензурная
- Язык: Русский Английский Другой \_\_\_\_\_  
Акцент \_\_\_\_\_ Диалект \_\_\_\_\_
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне