

Я



ГОРОД-ОТЕЛЬ «БАРХАТНЫЕ СЕЗОНЫ»



4 688 НОМЕРОВ

«СЕМЕЙНЫЙ
КВАРТАЛ»

«СПОРТИВНЫЙ
КВАРТАЛ»

«ЕКАТЕРИНИНСКИЙ
КВАРТАЛ»



***“Наш основной актив после смены
отправляется домой.”***





Глядя на
сотрудников, гости
судят об отеле!

Улыбка, радушие и
профессионализм
позволяют гостям
наслаждаться
пребыванием в
отеле и пробуждают
желание вернуться
вновь!

Стандарты работы



Правила внутреннего распорядка, должностные инструкции, стандартные операционные процедуры (SOP), инструкция по действиям в чрезвычайных ситуациях

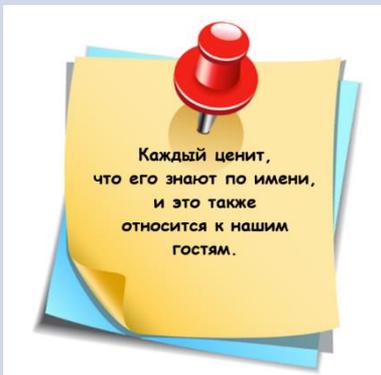
ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ РАБОТНИКА



- Именной значок
- Форменная одежда
- Обувь
- Длина юбок, брюк
- Карманы
- Прическа
- Макияж
- Маникюр
- Украшения
- Запах
- Татуировки

Алгоритмы, стандарты, регламенты

Что?	Как?	Зачем?
Слегка улыбаемся	<ul style="list-style-type: none">• Настраиваемся «на позитив» («они=гости»)• Пробуждаем гордость («я=лицо компании»)• «Ловим» удовольствие («много улыбок=праздник»)	<ul style="list-style-type: none">• Позитивное настроение всем• Хорошее впечатление гостю
«Ловим» контакт глазами	<ul style="list-style-type: none">• Смотрим в глаза	<ul style="list-style-type: none">• Гость чувствует индивидуальное обращение
Произносим приветствие	<ul style="list-style-type: none">• Стандартная подходящая формулировка <i>«Добрый день...»</i> <i>«Добрый день, чем могу помочь?»</i> <i>«Добрый день, слушаю Вас...?»</i> <i>Ваше фирменное</i>	<ul style="list-style-type: none">• Единый подход к гостям• Экономия сил



Тренинги для персонала

- Добро пожаловать в команду!
- Основы гостеприимства и сервисные технологии
- Правовые аспекты обслуживания гостей
- Особенности обслуживания гостей с инвалидностью
- Основы эффективной коммуникации
- Особенности работы с “трудными” гостями
- Технология обслуживания гостей Поколения Y
- Инструменты эмоционального интеллекта в обслуживании гостей
- Управление стрессом
- Основы самомотивирования или как черпать энергию из работы и трудностей жизни
- Правила ведения деловой переписки
- Основы профессионального макияжа
- Техника шага
- Основы лидерства и управление командой
- Методы нематериального мотивирования сотрудников
- Деловая игра “Тайны затерянных сокровищ”

Академия “Бархатные сезоны”

292 пользователя, 314 учебных материалов.

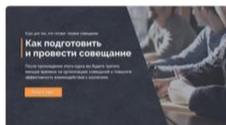
В 2022 году сотрудники прошли 3843 учебных курса.



Как обучать взрослых

Учебный материал

Продолжительность курса - 15 минут. Взрослые не могут учиться по тем же принципам, что и школьники. В этом курсе вы научитесь понимать и применять техники обучения взрослых.



Как подготовить и провести совещание

Учебный материал

Продолжительность курса - 15 минут. Вы узнаете, что делать, чтобы совещание прошло эффективно. После прохождения курса вы получите 6 полезных материалов, которые можно

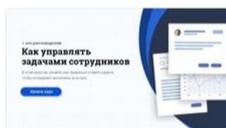


Как привести команду к результату

★★★★★ 4 отзыва • 3 часа • 4 материала • Сертификат об окончании

Курс поможет начинающим и будущим управленцам разобраться, из чего состоит работа руководителя, как эффективно планировать, мотивировать своих сотрудников и брать

Доступен по заявке



Как управлять задачами сотрудников

Учебный материал

Продолжительность курса - 10 минут. Вы узнаете, как правильно ставить задачи, чтобы сотрудники выполняли их в срок. В курсе также есть памятка, которую можно распечатать, чтобы основные



Модуль 1. Погружение в наставничество

Платформа – точка концентрации корпоративных знаний

Пример брони от Booking.com

OPERA PMS (Version 5.0, Service Pack 5.0.0.03/11) CPEY - Chisty Prudy, Ekaterininsky Yard, Sochi 21.08.19

OPERARIO

Reservations Front Desk Cashing Rooms Management AR End Of Day Miscellaneous Setup

CPEY - Reservations - Confirmation No. 1419841
CPEY - Reservation 1419841 DUE IN

Name: [Blank] Phone: 79992209008 Agent: BOOKING.COM
First Name: Денис Member Type: Member No: Company: [Blank]
Title: Country: RU Group: Online
Language: RU Member Lvl: [Blank]

More Fields

Arrival: 21.08.19 Wednesday Nights: 1
Departure: 22.08.19 Thursday Adults: 1 Child: 0
Room Type: ESTD1TB RTO: ESTD1TB
Rate Code: RACIC Rate: 3,350.00
Block Code: 1902ONLN ETA: 14.00

Res. Type: DE-RI Deposit Recd: [Blank] Guest Balance: -3,350.00
Market: LI Leisure indiv. Disc. Amt: %
Source: OTA Online travel Reason: [Blank]
Origin: ADS ADSDSD Origin: [Blank]
Payment: MAM Comments: [Blank]
Specials: [Blank]
Resort Fee: 24 Document: [Blank]

Created By: YRANK On: 20.08.19 Updated By: YRANK On: 21.08.19

Пример брони от Трэвел Лайн Про

OPERA PMS (Version 5.0, Service Pack 5.0.0.03/11) CPEY - Chisty Prudy, Ekaterininsky Yard, Sochi 21.08.19

OPERARIO

New Reservation Update Reservation Blocks Profiles Room Plan Floor Plan Confirmation Registration Cards Calendar

CPEY - Reservations - Confirmation No. 1417704
CPEY - Reservation 1417704 DUE IN

Name: [Blank] Phone: 79297040704 Agent: ТРЭВЕЛ ЛАЙН ПРО
First Name: Андрей Member Type: Member No: Company: [Blank]
Title: Country: RU Group: Online
Language: RU Member Lvl: [Blank]

More Fields

Arrival: 26.08.19 Monday Nights: 5
Departure: 31.08.19 Saturday Adults: 2 Child: 1
Room Type: ESTK1T RTO: ESTK1T
Rate Code: RACIC Rate: 7,250.00
Block Code: 1902ONLN ETA: 14.00

Res. Type: DE-RI Deposit Recd: [Blank] Guest Balance: -7,250.00
Market: LI Leisure indiv. Disc. Amt: %
Source: WEB Hotel website Reason: [Blank]
Origin: HWS Hotel Website
Payment: CA Comments: [Blank]
Specials: [Blank]
Resort Fee: 00 Document: [Blank]

Created By: YRANK On: 14.08.19 Updated By: YRANK On: 15.08.19

Исключением являются только брони от Трэвел Лайн Про, бронирования с нашего официального сайта. Здесь в бронировании выставлены соответствующие:

- **Market code LI** (Leisure individual);
- **Source code WEB** (Hotel website);
- **Origin HWS** (Hotel Website).

Создание РМ.

РМ создается посредством кнопки add on. Любая РМ должна быть идентична брони. К РМ должен быть обязательно привязан:

- тот же профайл;
- та же группа;
- в РМ обязательно должен быть прописан CRS No бронирования (номером CRS является номер GUEST ID).

В поле «Adults» и «Child» проставить «0», в поле «Rate» - NORATE, от РМ обязательно отвязать Block code, который был прикреплен к основной брони. Это делается для того, чтобы в дальнейшем, при создании бронирований в этом блоке, к новым бронированиям автоматически не цеплялся комментарий, который был прописан вами для созданной РМ. В комментариях к РМ, вы удаляете все комментарии, которые были прописаны ранее и прописываете с какой целью была создана данная РМ (к примеру: РМ была создана для внесения оплаты за доп. место).

Если это бронь от онлайн ресурсов, то должны быть выставлены соответствующие:

- **Market code LI** (Leisure individual);
- **Source code OTA** (Online travel agency);

Диалоговые тренажёры

★ 12/40



Нет, мы едем в «Бархатные сезоны» впервые.

- 1 Вы можете посмотреть описание кварталов на нашем сайте.
- 2 Мы можем предложить Вам размещение в следующих кварталах: «Русский дом. Семейный», «Русский дом. Спортивный» и «Екатерининский квартал».
- 3 Мы можем предложить Вам размещение в «Екатерининском квартале». Расположен на первой береговой линии. В трёх минутах от отеля расположен самый южный пляж России, в 30-минутах прогулки по набережной – Олимпийский парк. На территории расположен Центр здоровья.
Квартал «Русский дом. Спортивный». Отель находится в пешей доступности от орнитологического парка и в 10 минутах от моря. Квартал оборудован спортивными площадками и полями. Для гостей, предпочитающих активный отдых.
Квартал «Русский дом. Семейный». Для гостей, предпочитающих спокойный отдых. Рядом находится Орнитологический парк и сквер, подходящий для прогулок на свежем воздухе. На территории есть подогреваемый бассейн (услуга платная).

Учебный скринкаст по созданию бронирования в PMS Opera

The screenshot displays the OPERA PMS software interface. The main window title is "OPERA PMS [Version 5.0, Service Pack 5.0.0.03/11] CPEY - Chistye Prudy, Ekaterininskiy Yard, Sochi 03.01.20". The interface includes a top menu bar with icons for Exit, Reservations, Front Desk, Cashiering, Rooms Management, AR, End Of Day, Miscellaneous, and Setup. A left sidebar contains navigation options: New Reservation, Update Reservation, Waitlist, Blocks, Profiles, Room Plan, Floor Plan, Confirmation, Registration Cards, and Calendar. The central area shows a "CPEY - Reservation" form with the following fields:

Name: Попов
First Name: Александр
Title: Г-н
Country: RU
Language: RU
Phone: 89500382284
Member Type: [dropdown]
Member No.: [text]
Member Lvl.: [text]
Agent: [dropdown]
Company: [dropdown]
Group: Individuals

More Fields:

Arrival: 03.01.20 Friday
Nights: 1
Departure: 04.01.20 Saturday
Adults: 1 Child: 0
No. of Rms.: 1
Room Type: [dropdown] RTC: [dropdown] Room: [dropdown] DNM: [checkbox]
Rate Code: ONS Fixed Rate: [checkbox] Rate: 0.00
Packages: [dropdown] Block Code: 1912INDIVI ETA: 1400

Res. Type: DE-R [dropdown] Deposit Req: [checkbox]
Market: LI [dropdown] Leisure indiv: [checkbox]
Source: RES [dropdown] Direct reserv: [checkbox]
Origin: EMA [dropdown] Electronic Me: [checkbox]
Payment: CA [dropdown] Credit Card No.: [text] Exp. Date: [text]
CRS No.: [text] Approval Code: [text] Approval Amt.: [text]
Suite With: [text] Confirmation: [checkbox]

Guest Balance: [text] Disc. Amt: [text] % [text] Reason: [dropdown]
Specials: [dropdown] Comments: [dropdown] Resort Fee: 00 [dropdown] Document: [dropdown] No.: [text]

Created By: ALKOSO On: 03.01.20 Updated By: ALKOSO On: 03.01.20

Buttons: Save, OK, Options, Close

Тесты

Вопрос 10 из 17 | Набрано баллов: 0 из 85 | 1:18

Сотрудники должны (выберите один или несколько правильных ответов):

- ПриветствоватьGuestов при встрече только при условии, что ранее уже встречались и знакомы
- ПриветствоватьGuestов в течение дня только при первой встрече
- Всегда первыми приветствоватьGuestов
- ПриветствоватьGuestов в течение дня каждый раз при встрече
- ПриветствоватьGuestов при встрече только в утренние часы (с 6.00 до 11.00)
- ПриветствоватьGuestов при встрече только в помещении, в течение дня только один раз
- Не привлекать вниманиеGuestов своими приветствиями, если не знакомы с ними



ОТВЕТИТЬ

Каталог курсов

Каталог

Курсы

Мероприятия

Поиск...



17 курсов

Для руководителей

В этой категории собраны полезные учебные материалы по бизнесу и управлению



5 курсов

Для факультативного обучения

Здесь вы можете выбрать и пройти курсы по интересам



6 курсов

Компьютерная грамотность

Здесь расположены материалы по работе с компьютерными ...



Академия
**БАРХАТНЫЕ
СЕЗОНЫ**

СЕРТИФИКАТ

ДАННЫЙ СЕРТИФИКАТ ПОДТВЕРЖДАЕТ, ЧТО

Апухтин Андрей

УСПЕШНО ОКОНЧИЛ(А) УЧЕБНЫЙ КУРС

Работа с жалобами гостей

10 ноября 2022 г.

Яковлева Евгения Александровна
Начальник управления по работе
с персоналом



Календарь мероприятий



Мероприятия

Тип мероприятия ▾

Организатор ▾

[Добавить мероприятие](#)

Сегодня

< ноябрь 2021 г. >

Месяц

Неделя

Список

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10 10:00 Правила эффективной ...	11	12 10:00 Правила эффективной ...	13	14
15 10:00 Правила ведения дело...	16	17 10:00 Особенности работы с ...	18	19 10:00 Особенности работы с ...	20	21
22 10:00 Основы самомотивиро...	23	24 10:00 Деловая игра "Тайны з...	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

Закончилось

Правила эффективной коммуникации и работы с рекламациями гостей

Сессия 1

Тип: Тренинг

Когда: 10 нояб. 2021 г., 10:00 – 12:30

Где: ЕК, 6 корпус, зал Июль

Организатор: Алухтин Андрей

Участники: 5 участников

[Управление мероприятием](#)

Отчёты

← Прогресс подразделений

Добавить фильтр

Родительское подразделение: ГОК

Тип назначения: Все

Название обучения: Все

Дата назначения: Последние 90 дней

Экспорт



Обученность

85.7%

Завершено

1743

Не пройдено

19

В процессе

66

Не начато

207

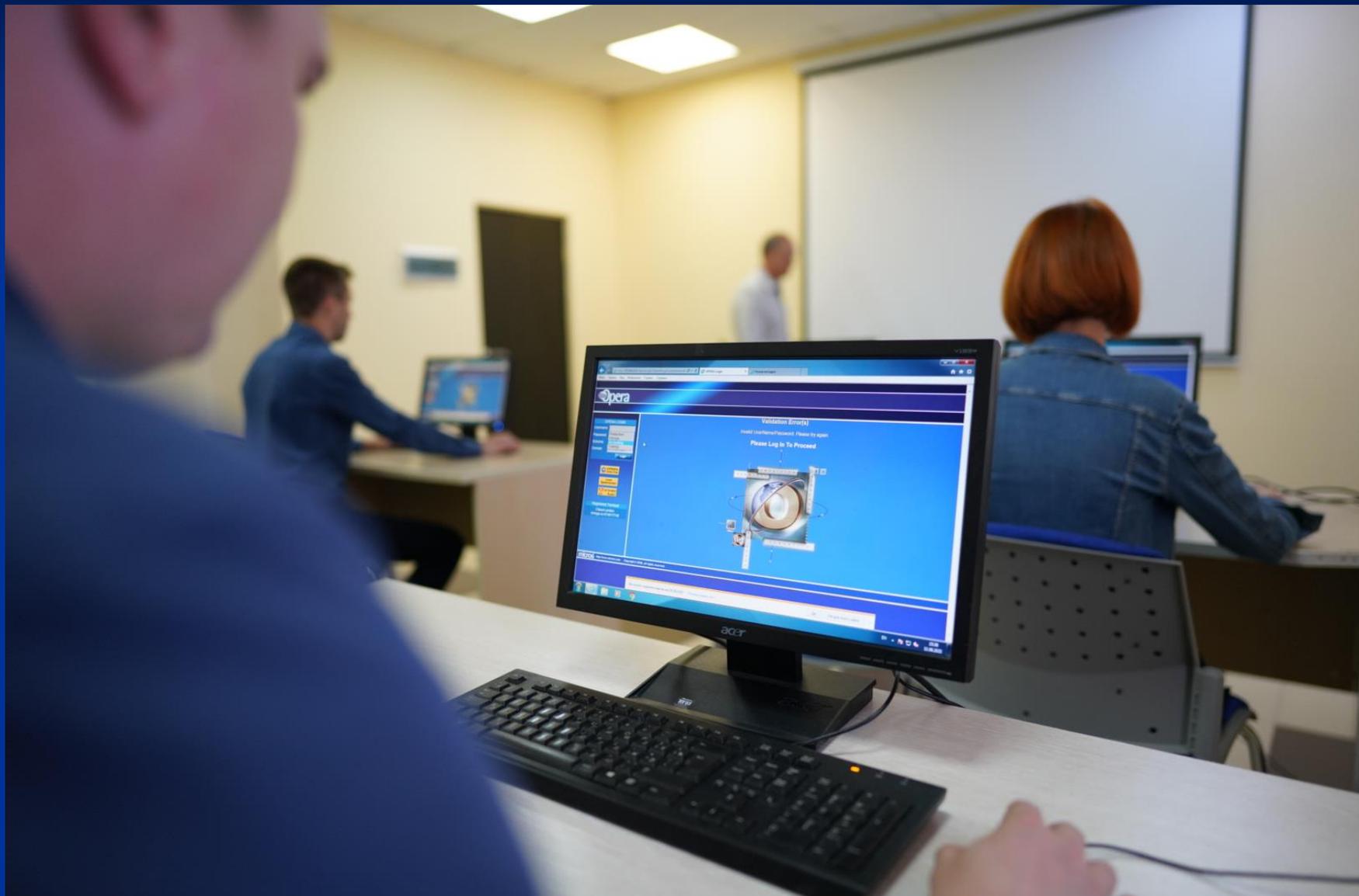
Просрочено

64

Подразделений: 7

<input type="checkbox"/>	Подразделение	Родительское подразделение	Пользователей (вкл. дочерние)	Обученность	Назначений	Завершено	Не пройдено	В процессе	Не начато	Просрочено
<input type="checkbox"/>	Отдел приёма и размещения	ГОК	57	89.5%	1040	931	7	37	65	0
<input type="checkbox"/>	Хозяйственный отдел	ГОК	50	72.8%	323	235	7	22	59	4
<input type="checkbox"/>	Отдел сервиса и взаимодействия с гостями	ГОК	34	76.9%	242	186	1	5	50	0
<input type="checkbox"/>	Дирекция	ГОК	7	60.4%	48	29	2	2	15	0
<input type="checkbox"/>	Отдел бронирования	ГОК	18	98.9%	366	362	2	0	2	45

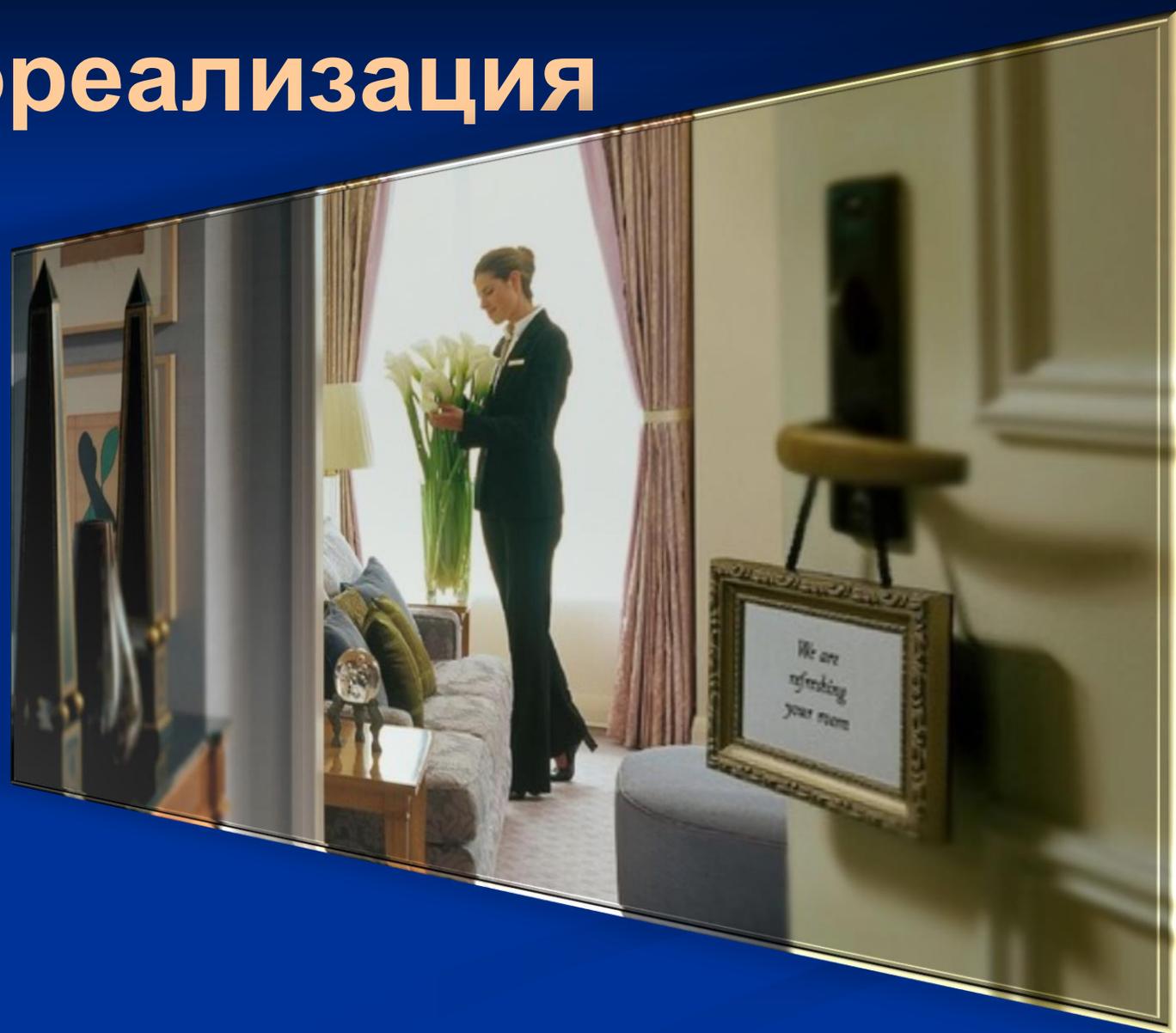
Учебный компьютерный класс отеля



Стажировки и практики студентов



Призвание Самореализация



“Поймите, что Вам нравится делать, и тогда в течение всей Вашей жизни Вы не будете работать ни одного дня...Превратите работу в игру, а затем всю жизнь сыграйте до упаду!”



*Norman Brinker,
председатель совета директоров
Brinker International*