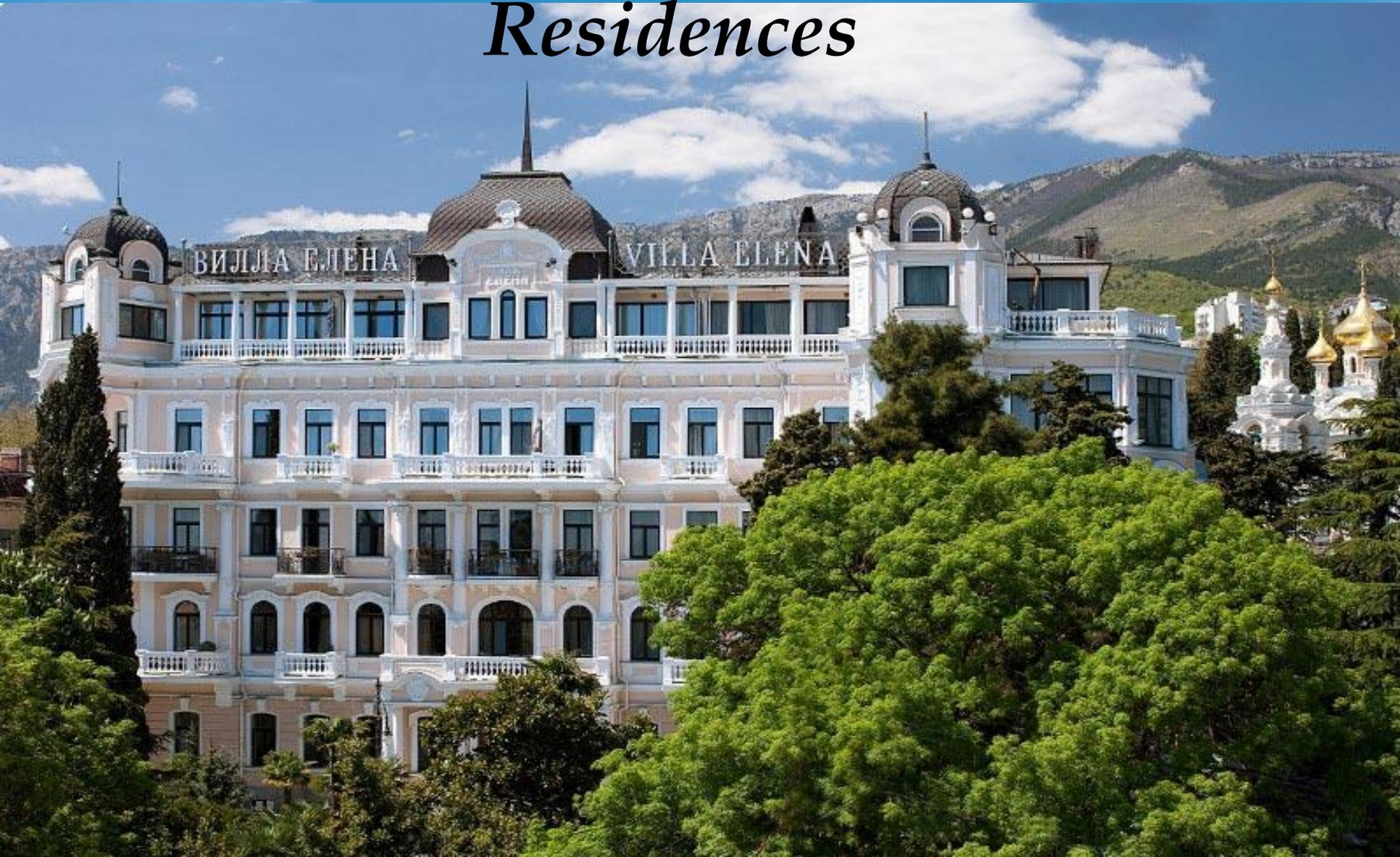


Villa Elena Hotel & Residences



Приветственное обращение управляющего отделом

Добро пожаловать в команду успешных и позитивных людей, которые с вдохновением развивают любимое дело, помогают окружающим достигать успеха и получают удовольствие от происходящего здесь и сейчас



VILLA ELENA



YALTA

*Это руководство разработано с целью повышения осознанного ознакомления единомышленников в лице сотрудников компании с информацией о бренде **Villa Elena Hotel & Residences**, торговых марках, традициях и правилах, политике и принципах совместного развития, чтобы помочь **Вам** адаптироваться и проявить **Вашего** гения в командной динамичной работе в сфере гостеприимства.*

Все о нашем отеле

ВСЕ О НАШЕМ ОТЕЛЕ



История

Villa Elena Hotel & Residences



В 1877 году супруга художника Мясоедова – Елизавета Михайловна – купила часть бывшего имения князя Д.Г. Голицына и назвала его имение «Дарсан».

В 1907 году имение приобрел саратовский купец Иван Васильевич Тихомиров. Спустя некоторое время Тихомиров решил перестроить дом и возвести виллу.

16 сентября 1912 года была открыта комфортабельно-меблированной гостиницы «Вилла Елена» на набережной



Структура отеля

*Сегодня Villa Elena Hotel & Residences TM
Отель – лидер рынка, роскошный отель
5*, соответствующий всем
международным стандартам качества и
экологии, с традициями гостеприимства с
1912 года и инновационными технологиями,
прогрессивными системами менеджмента
и маркетинга.*

Добро пожаловать в Villa Elena Hotel & Residences

*Мы гордимся тем, что
можем приветствовать вас
в команде Villa Elena Hotel &
Residences. В ближайшее
время вашим руководителем
вам будут переданы
прописанные стандарты
работы, утвержденные
руководством.*



Организационная структура

Наша цель – передать Вам знания и вселить уверенность в то, что Вы движетесь в нужном направлении и готовы подняться высоко вверх.



Социально – ответственный бизнес

Программа социально-ответственный бизнес подразумевает, что отель Villa Elena учитывает интересы общества и оказывает помощь нуждающимся в нем людям

Социальная ответственность:

- Мы помогаем семьям с детьми с ограниченными возможностями.*
- Оказываем посильную помощь детскому дому*
- Совместно с Галереей «Почерк» проводим благотворительный аукционы.*

Основные характеристики структуры отеля

- Номерной фонд-45 номеров
- Отель расположен на второй береговой линии от моря
- Всего в отеле 5 этажей
- В историческом корпусе номера расположены с 1 по 5 этажи
- На первом этаже исторического здания: Лобби, Резиденция №2 и №4, Галерея «Почерк»



В 2012 году открылся новый корпус, что позволило увеличить и разнообразить номерной фонд.

В новом корпусе

Лобби-бар, стойка рецепции, конференц-зал «Морской холл», СПА, салон «Dessange», ювелирный магазин, выход в подземный паркинг.



Взаимодействие с гостями

Создание гостеприимства – это наша миссия, настоящее и неминуемое будущее.

Наша цель – быть лучшими в любом деле в Крыму и мире.



Преимущество в отношении к мелочам – уровне обслуживания, которое мы предоставляем нашим гостям.

Внешний вид сотрудника



Сотрудник женского пола

- Длинные волосы должны быть собраны в гульку или хвост*
- Запрещено ношение одной серьги в ухе и пирсинг*
- Наличие бейджа обязательно*
- Допускается только естественные оттенки маникюра*
- Юбка должна иметь длину не более 5 см выше колен*
- Обувь должна быть кожанной, на небольшом каблуке, с закрытыми пяткой и носком*

Сотрудники мужского пола

- Мужчины должны иметь короткую аккуратную стрижку и должны быть гладко выбриты*
- Недопустимо наличие серег*
- Наличие бейджа обязательно*
- Ногти чистые, аккуратные, ухоженные*
- Брюки должны быть только длинными*
- Обувь должна быть кожаной, с закрытыми пяткой и носком, черного цвета*

Бейдж



*Все сотрудники должны всегда носить
бейдж на груди с левой стороны
Бейдж – это визитная карточка
нашего сотрудника
За утерю бейджа налагается штраф*

Униформа

На рабочем месте всегда следует носить униформу компании и обязательно. Униформу необходимо всегда содержать в чистоте, чтобы всегда быть профессиональным виде перед гостями.



Телефонный этикет



Пользование мобильным телефоном



Ответы на вопросы



WWW.OTELS.RU

Социальный пакет сотрудника

Работая в Ville Elena Hotel & Residences Вы получаете заработную плату в качестве благодарности за качественно выполненную работу.



Отпуск



□28 дней

Столовая для персонала



□ В отеле работает столовая, обеспечивающая персонал трехразовым питанием.

□ График работы:

□ Обед 13.00-14.30

□ Ужин 20.00-21.00

□ Сотрудники работающие в ночь должны получить бутерброды на главной кухне с 4.00-5.00

□ Обслуживание происходит в порядке живой очереди.

Служебная раздевалка



Программа FLAG

С целью ознакомление с номерным фондом, а также для детального понимания потребности гостей и более глубокого изучения стандартов обслуживания (во время заполнения отчета), каждый сотрудник Villa Elena Hotel & Residences один раз в год имеет право остановится в одном из номеров отеля на одну ночь и воспользоваться след. Услугами

-римская парная

-соляная комната

-бассейн

-завтрак (450 руб. на 1 человека)

-ужин (1500 руб. на 1 человека)

Дежурный менеджер

Смена дежурного менеджера (ДМ) начинается в 18-00 и заканчивается в 23-00

В 18-00 сотрудник, приступающий к дежурству, в обязательном порядке оповещает портье о том, что он является дежурным менеджером и приступает к функциям.

Дежурный менеджер обязан знать действующие в отеле SOP и стандарты проверки гостевых зон и номерного фонда

Основные правила

□ Курение

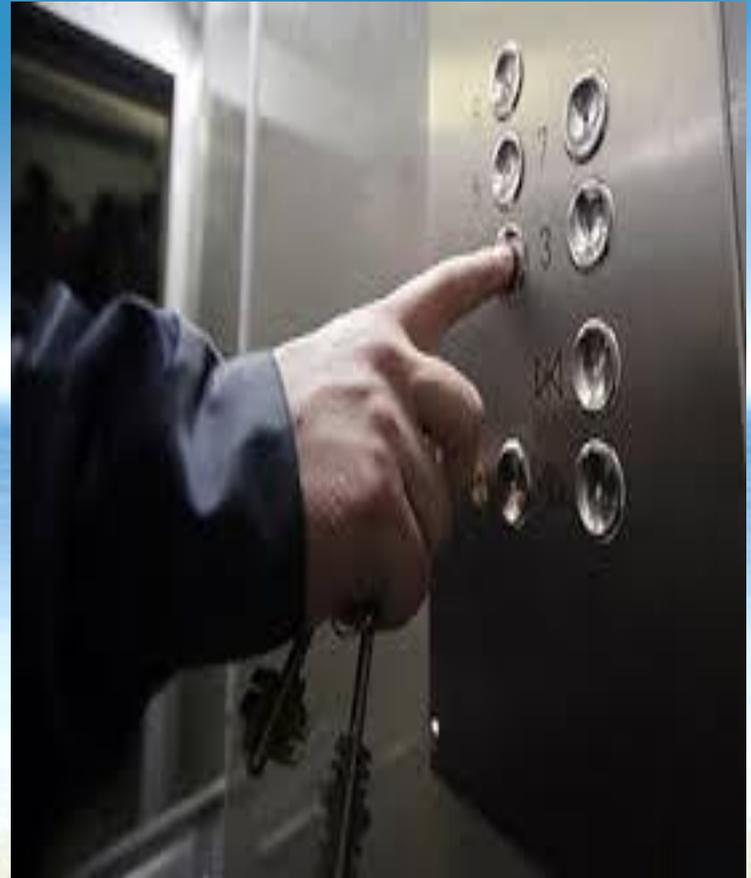


На территории отеля курение запрещено

Пользование лифтом

Пользование лифтом в историческом здании ОСМД сотрудниками и менеджерами отеля запрещено

Гостевым лифтом (панорамным) имеет право пользоваться только служба приема и размещения при сопровождении гостей



Посещение номера обслуживающим персоналом

Входить в гостевой номер или квартиру строго запрещается. Каждый сотрудник, находящийся в номере или квартире без видимой причины, будет немедленно уволен.

Входить в гостевой номер без производственной необходимости запрещается.

Прежде чем войти в любой из номеров, необходимо обязательно постучать в дверь 3 (три) раза и подождать 10 секунд.

Оповещение управляющего отелем

*Менеджеры и ответственные сотрудники отеля Villa Elena **обязаны** докладывать управляющему обо всем происходящем в отеле чрезвычайных, нестандартных ситуациях, жалобах гостей, поломка, моментах, требующих принятия решения или осведомленности.*



Пунктуальность



Служебная территория

К служебной территории относятся все зоны гостиницы, к которым закрыт доступ гостей.



Часы работы



Villa Elena обслуживает гостей круглосуточно и круглогодично. В связи со спецификой работы начальник вашего подразделения в начале каждого месяца предоставит вам график работы, однако в случае необходимости будьте готовы выйти на работу вне графика. Следует быть в полной готовности к работе (в униформе) за 5 минут до начала рабочей смены.

Вход сотрудников на территорию и выход

Вход сотрудников на территорию и выход с территории комплекса Villa Elena Hotel & Residences абсолютно для всех сотрудников должен осуществляться только через служебный вход со стороны ул. Морской только в рабочие дни, согласно графику выхода и ухода с работы.

Распитие алкогольных напитков

*Строго запрещается
находиться в состоянии
алкогольного опьянения
на рабочем месте вне
зависимости – в
рабочее или не рабочее
время.*



Отношения с коллегами



*В нашем отделе
недопустимо
некорректное
поведение,
дебоширство и драки.*

Правила в отношении потерянных и найденных вещей. Кража имущества

- При обнаружении утерянных вещей следует обращаться в Room Division Department*
- Кражи в отеле недопустимы*
- Необходимо бережно относиться к имуществу отеля. В случае намеренной порчи имущества предприятия сотрудник должен будет возместить нанесенный ущерб.*

Коммерческая тайна

*В ходе исполнения
должностных
обязанностей работники
могут иметь дело с
секретной информацией
или конфиденциальными
материалами.*



Беседа развития

Цель беседы развития: предупреждения повторных нарушений SOP, ПВТР и общепринятых норм поведения.

Беседа развития состоит из нескольких этапов:

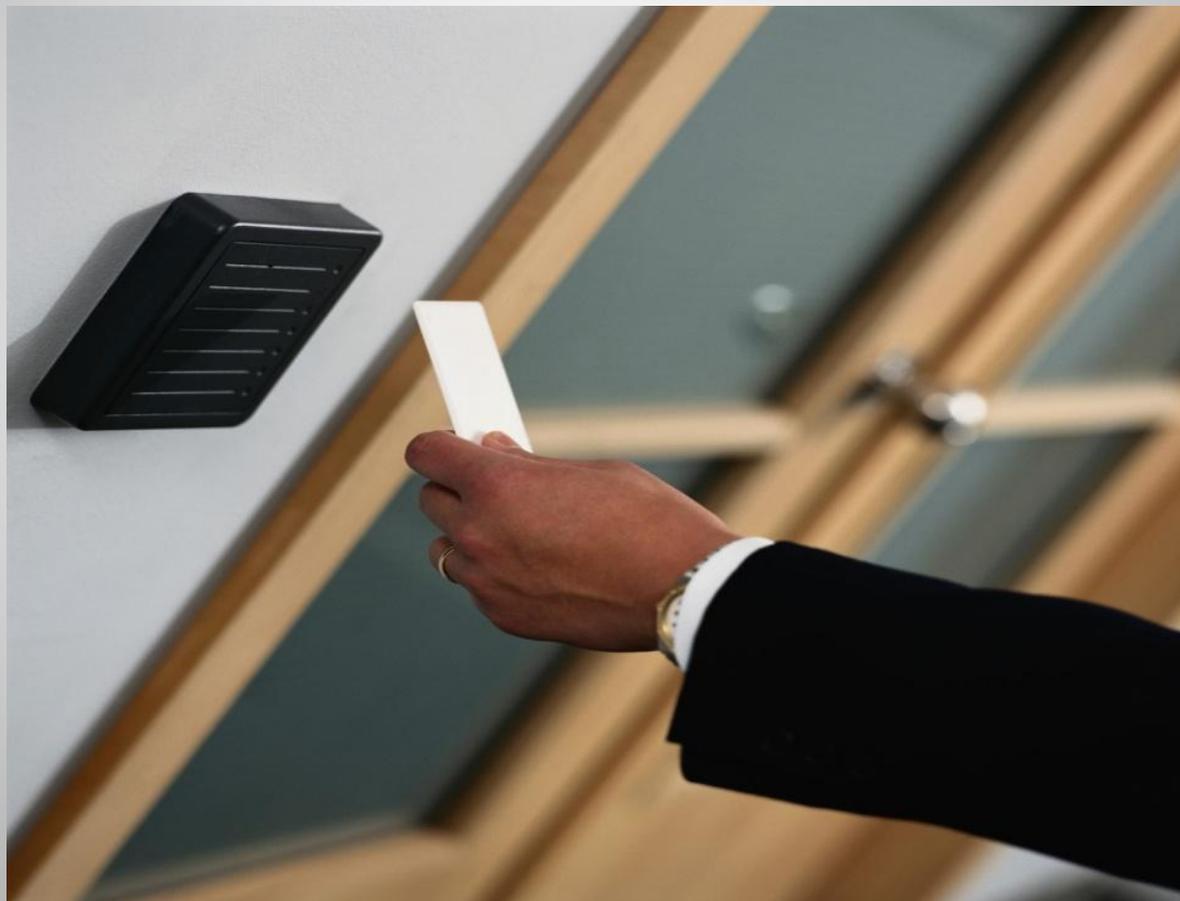
- 1. Подготовка ко встрече*
- 2. Проведение беседы*
- 3. Контроль за устранением сотрудником ошибок в его деятельности*

Нарушения, ведущие к дисциплинарным мерам

- Ведущие к письменному выговору*
- Ведущие к увольнению*



Здоровье и безопасность



Соблюдение правил техники безопасности

Безопасность, санитарные нормы и защита собственности компании, гостей и персонала – это ответственность, которую разделяет весь персонал предприятия



Действия сотрудника при срабатывании пожарной сигнализации



Спасибо за внимание!

