



We are AISHA BIBI!

AISHA BIBI APART HOTEL & SPA



**ЕДИНСТВЕННЫЙ АПАРТ-ОТЕЛЬ
В ГОРОДЕ АСТАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ
10+ УСЛУГ ПО ЦЕНЕ 1 АПАРТАМЕНТА**



ПРОСТОРНЫЕ АПАРТАМЕНТЫ



ХАМАМ



САУНА



БАССЕЙН



ФИТНЕС-ЗАЛ



ДЕТСКАЯ КОМНАТА С PLAYSTATION



**ЗАВТРАК В ФОРМАТЕ ШВЕДСКИЙ СТОЛ В РЕСТОРАНЕ,
С ПАНОРАМНЫМ ВИДОМ НА ГОРОД**



ВЕЛОСИПЕДЫ ДЛЯ ПРОГУЛОК



ДЕТЯМ ДО 5 ЛЕТ БЕСПЛАТНОЕ ПРОЖИВАНИЕ



СОБСТВЕННЫЙ СЕЙФ



ПАРКОВКА

AISHA BIBI APART HOTEL&SPA

В 2018 году был построен и открыт 4 звездочный семейный Апарта отель «Aisha Bibi». Идей создания апарта отеля стало желание создать уютный и надежный отель для гостей столицы Казахстана. На протяжении последующих лет этот бизнес стремительно развивается в сфере гостиничного и туристического дела



Правила



Телефон беззвучен



- **Пунктуальность**



- **Активность**



- **«Один микрофон»**



- **Доброжелательность**



- **Поддержка друг друга**

По окончании данного тренинга Вы научитесь:

- Рассказывать историю компании;
- Будете знать *Миссию и Ценности, Особенности Aisha Bibi Apart hotel & spa*;
- Соблюдать стандарты внешнего вида;
- следовать Правилам корпоративного поведения.

Цели тренинга:

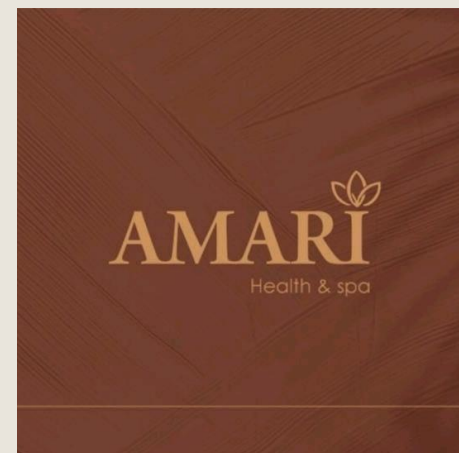


Наша символика транслируется в виде здания с 5-ти конечной крышей-символом 5 –ти континентов земного шара.

Название отеля «Aisha Bibi» символизирует основу символа отеля

Коричневый цвет символизирует комфорт и надежность

Белый цвет символизирует чистоту и спокойствие



Кто эти люди?



**Ерик
Избасаров**
Учредитель



**Дана
Избасарова**
Генеральный
директор

НАШ ДЕВИЗ

Счастливым
сотрудник-
Счастливым
Гость

НАША МИССИЯ
ПРЕВЗОЙТИ ОЖИДАНИЯ
ГОСТЕЙ,
ПРЕДОСТАВЛЯЯ
КОМПЛЕКС
КАЧЕСТВЕННЫХ УСЛУГ

НАШИ ЦЕННОСТИ

- Быть порядочным
- Быть ответственным
- Любит свое дело
- Постоянно развиваться
- Давать больше, чем ожидает Гость

Почему ценности важны для нас?

- **Ценности** – это язык, на котором говорит весь мир
- **Ценности** неизменны, когда меняется все вокруг
- **Ценности** направляют нас в трудную минуту
- **Ценности** не дают нам забыть, кто мы есть
- **Ценности** придают смысл всем нашим действиям и усилиям
- **Ценности** подсказывают нам, как поступить

ГОСТЕПРИИМСТВО – НАША СТРАСТЬ

**Гостеприимство – наша профессия.
Нами движет желание радовать
людей.**

Наши решения и действия всегда направлены на удовлетворение наших гостей и делаются в их интересах. Гости для нас на первом месте. Мы заботимся о них. Для гостей мы делаем больше, чем они ожидают. И нам это действительно нравится.

ВЫСОКИЕ ДОЛГОСРОЧНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ

Мы за долгосрочный результат.

**Работа, которую мы делаем
сегодня, должна приносить плоды
завтра и не терять актуальность на
протяжении многих лет.**

ДОВЕРИЕ

**Мы верим в искреннюю
доброту.**

Мы поддерживаем и верим в каждого, ценим его вклад.
Мы выполняем свои обещания.
Мы открыто говорим о том, что мы делаем, и мы делаем то, что говорим.

УВАЖЕНИЕ

**Мы уважаем разные культуры и
развиваем теплые и экологичные
отношения с нашим гостями ,в
коллективе, с нашими партнерами.**

РАБОТНИК

**Мы развиваем наш главный
актив - наших сотрудников**

Правила корпоративного поведения

МЫ - всегда дружелюбны и улыбчивы в общении с Гостями и коллегами

МЫ- работаем плечом-к-плечу и рука-об-руку, в команде

МЫ- приходим на работу за 15 минут до начала смены потому, что каждая наша минута формирует результат

МЫ- бережно относимся к своему рабочему месту, заботясь о ресурсах отеля и немедленно сообщаем нашему руководству о всех неполадках

МЫ- отлично знаем, соблюдаем и транслируем наши правила, стандарты и нормы

МЫ- развиваем честные отношения с Гостями, сотрудниками и нашими партнерами и руководством

МЫ- уважаем свой труд и гордимся своей профессией

МЫ- не додумываем за кого то, мы подходим и спрашиваем

МЫ- громко и уверенно заявляем о том, что работаем в самой-самой лучшей АЙША БИБИ!

МЫ – это AISHA BIBI !



МЫ – ЭТО КОМАНДА «AISHA
BIBI»!



У нас в отеле ДЕЙСТВУЮТ:

- 1. Конкурс «Лучший сотрудник месяца»**
- 2. Корпоративы и тимбилдинги**
- 3. Поздравляем с днём рождения!**
- 4. Обучение и тренинги**
- 5. Годовая аттестация**

Карьерная лестница в **AISHA BIBI**



ОФИЦИАНТ
ГОРНИЧНАЯ
ПОВАР
БАРМЕН
ОТ 1-2 ЛЕТ

- Обучение
- Соблюдение стандартов
- Лояльность
- Позитивные отзывы Гостей



МЕНЕДЖЕР СМЕНЫ
СУПЕРВАЙЗЕР
Су-шеф
АДМИНИСТРАТОР
От 2 лет

- Обучение
- Наставничество
- Выполнение плановых показателей
- Мотивация
- Работа с персоналом



МЕНЕДЖЕР
СЛУЖБЫ
от 2 лет

В 2025 году МЫ стали победителем номинации 2ГИС 2025
«Лучший отель в районе Нура, г. Астана»



СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА



Следите за тем,
чтобы выглядеть
профессионально
потому что...

Стандарты внешнего вида МЕНЕДЖЕРА СМЕНЫ



- Менеджер должен соблюдать нормы личной гигиены: иметь чистую, ухоженную кожу лица, рук, свежее дыхание.
- Форменная блузка\рубашка классических цветов, чистая, выглаженная.
- Форменный костюм черного, темно- синего, серого цветов офисного стиля, чистый, выглаженный.
- Форменные классические брюки для парней, юбки \платья для девушек, выглаженные, чистые, без пятен.
- Ночищенная обувь темного цвета, классическая закрытая, чистая, не стоптанная.
- У парней темные носки, у девушек капроновые колготки телесного цвета.
- Девушкам, строго рекомендуется иметь элегантную прическу, соответствующую имиджу компании.
- Парням иметь элегантные, аккуратные классические стрижки.
- Девушки должны иметь свежий, элегантный макияж.
- Парни должны быть свежевобриты; (усы и борода аккуратно окантованы)
- Умеренно пользоваться косметическими средствами и дезодорантами. Яркие, резкие ароматы не допускаются.
- Содержать в чистоте руки; девушкам не следует использовать лак чрезмерно ярких цветов, длинные ногти не допускаются. (допускается французский маникюр, светлые тона лака)
- Не носить украшения и драгоценности. Допускается носить по одному классическому кольцу на каждой руке (включая обручальное кольцо), классические часы.
- Менеджер должен иметь специальный, установленного образца, значок с именем, который носят на левой стороне формы.
- У менеджера имеется карманный блокнот, ежедневник, 2 ручки, рация с гарнитурой в исправном состоянии, чистая, заряженная на максимальное кол-во рабочего времени.

Стандарты внешнего вида ХОСТЕС



- Хостес должен соблюдать нормы личной гигиены: иметь чистую, ухоженную кожу лица, рук, свежее дыхание.
- Форменная блузка\рубашка классических цветов, чистая, выглаженная.
- Форменный костюм черного, темно синего, серого цветов офисного стиля, чистый, выглаженный.
- Форменные классические брюки для парней, юбки\платья для девушек, выглаженные, чистые, без пятен.
- Допускается ношение платья футляр черного, темно синего, серого цветов офисного стиля, (длина до колен)
- Начищенная обувь темного цвета, классическая закрытая, чистая, не стоптанная.
- У девушек капроновые колготки телесного цвета.
- Девушкам, строго рекомендуется иметь элегантную прическу, соответствующую имиджу компании.
- Девушки должны иметь свежий, элегантный макияж.
- Умеренно пользоваться косметическими средствами и дезодорантами. Яркие, резкие ароматы не допускаются.
- Содержать в чистоте руки; девушкам не следует использовать лак чрезмерно ярких цветов, длинные ногти не допускаются. (допускается французский маникюр, светлые тона лака)
- Не носить украшения и драгоценности. Допускается носить по одному классическому кольцу на каждой руке (включая обручальное кольцо), классические часы.
- Хостес должен иметь специальный, установленного образца, значок с именем, который носят на левой стороне формы.
- У хостеса имеется , ежедневник, 2 ручки, рация с гарнитурой в исправном состоянии, чистая, заряженная на максимальное количество рабочего времени.

Стандарты внешнего вида БАРМЕН/Бар-бек

- Бармен\барбек должен соблюдать нормы личной гигиены: иметь чистую, ухоженную кожу лица, рук, свежее дыхание.
- Форменная рубашка поло черного цвета, чистая, выглаженная, соответствует размеру.
- Форменные черные классические джинсы чистые, выглаженные, без пятен.
- Форменная обувь темного цвета, классическая, закрытая, чистая, не стоптанная.
- У парней темные носки, у девушек капроновые гольфы телесного цвета
- Строго рекомендуется содержать в образцовом порядке прическу.
- Девушкам, имеющим длинные волосы, следует их закалывать, туго стягивая в «шиш-тку» резинкой черного цвета.
- Парням иметь короткие, аккуратные классические стрижки. Челка зачесана слева направо, по стилю «открытое лицо». Альтернативные стрижки и прически не допускаются.
- Парни должны быть побриты выбриты, усы и бороды должны иметь аккуратную окантовку.
- Сотрудники должны умеренно пользоваться косметическими средствами и дезодорантами. Яркие ароматы не допускаются.
- Содержать в чистоте руки. Девушкам не следует использовать лак чрезмерно ярких цветов, длинные ногти (не более 3 мм) не допускаются. Допускается француз-ский маникюр.
- Не носить украшения и драгоценности, дорогие часы.
- Допускается носить по одному классическому кольцу на каждой руке (включая обручал-ьное кольцо).
- Сотрудник должен иметь специальный именной бейдж, установленного образца, который носят на левой стороне формы.
- У бармена\барбэка имеется, рация с гарнитурой в исправном состоянии, чистая, заряженная на максимальное колво рабочего времени.

Стандарты внешнего вида ОФИЦИАНТ

1. Личная гигиена

- Иметь чистую, ухоженную кожу лица и рук;
- Следить за свежестью дыхания;
- Поддерживать общий аккуратный внешний вид.

2. Форменная одежда

- Верх: блузка-поло белого цвета, чистая, выглаженная, по размеру;
- Низ: чёрные классические джинсы — чистые, выглаженные, без пятен и потертостей;
- Фартук: чёрного цвета, установленного образца, чистый, без пятен;
- Обувь: тёмные кроссовки или классическая закрытая обувь — чистая, не стоптанная, опрятная.

3. Носки и гольфы

- У мужчин — тёмные носки;
- У женщин — капроновые гольфы телесного цвета.

4. Прическа

- Прическа — аккуратная, опрятная, соответствующая деловому стилю.
- Женщинам с длинными волосами — волосы собраны в пучок, косу, допускается использование нейтральных заколок или резинок.
- Женщинам с короткими волосами — допускается свободная укладка, при необходимости — ободок нейтрального цвета.
- Мужчинам — классическая стрижка, лицо открыто, без альтернативных и экстравагантных причёсок.



Стандарты внешнего вида ОФИЦИАНТ

5. Макияж и косметика

- Женщины — лёгкий, неброский макияж в спокойных тонах;
- Мужчины — побриты или с аккуратно оформленной бородой/усами;
- Дезодоранты и ароматы — без резкого запаха, в умеренном количестве.

6. Маникюр и руки

- Руки — всегда чистые;
- Допускается маникюр в спокойных оттенках (нюд, френч, пастельные тона);
- Яркие цвета и длина ногтей более 3 мм — не допускаются.

7. Аксессуары

- Разрешены:
- по одному классическому кольцу на каждой руке (включая обручальное);
- наручные часы;
- один неброский аксессуар (например, тонкий браслет).
- Дорогие, яркие и броские украшения — запрещены.

8. Обязательное оснащение официанта

- Именной бейдж установленного образца (на левой стороне формы);
- 1 блокнот;
- 2 ручки;
- 2 зажигалки;
- Нарзанник, Рацию с гарнитурой — чистую, полностью заряженную



СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ **AISHA BIBI**

АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
ПЕРСОНАЛ

СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

СЛУЖБА ХАУСКИПИНГА

Amari СПА-центр

ОТДЕЛ ЕДЫ И НАПИТКА

КОНФЕРЕНЦ ЗАЛ



КТО САМЫЙ ГЛАВНЫЙ В ОТЕЛЕ?



«Все профессии важны — все профессии нужны» — нельзя выделить главное подразделение, нельзя сказать, что Главный менеджер важнее, чем Горничная, а Повар, чем Официант.

***Самый главный человек в отеле —
это ГОСТЬ***

**и потому все крутится вокруг него, и все отделы в Отеле
работают только для него**

Гости не должны чувствовать себя «НЕВИДИМКАМИ»



**Как бы ни был занят сотрудник отеля,
он обязан переключать все внимание на гостя
при его появлении.**

**Гость должен знать, что он замечен, и
его просьба в ближайшие минуты
будет выполнена.**

ВЕЖЛИВОСТЬ И УЛЫБКА



Улыбка для каждого гостя и зрительный контакт с гостями, находящимися в радиусе 8 метров от сотрудника отеля – это первое проявление вежливости.

Сотрудник отеля должен первым начать разговор с гостем, при приближении до 2 метров.

Добро пожаловать в команду «**AISHA BIBI**»!

ПОДПИШИСЬ И БУДЬ В КУРСЕ:

@aishabibi_hotel

@aishabibi_burabai

www/aisha-bibi.com