


Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ
Администрирование отеля

Арутюнова П.А. 

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ **Arkhyz Royal Resort & Spa**



ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	8
УСЛУГИ	16
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	17
ПРЕЙСКУРАНТ	18
РЕСТОРАНЫ	22
СПА-ЦЕНТР	23
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	25
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	25
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	26
ДРЕСС-КОД	26
БЕЗОПАСНОСТЬ	25
БРОНИРОВАНИЕ	27
ЗАСЕЛЕНИЕ	27
ВЫПИСКА	27
ОПЛАТА	28
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	28
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	28
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	29
ПОЖАР	29
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	29
НАПАДЕНИЕ	30
УГРОЗА ВЗРЫВА	30
ОГРАБЛЕНИЕ	31
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	31
ФОРМА ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	32
ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	33

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ создан для использования в ходе регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (Worldskills Russia) по компетенции Администрирование отеля (57) с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членом жюри.

Во время Чемпионата все конкурсанты 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 реальном городе одного из субъектов Российской Федерации, который не представляет ни один из конкурсантов чемпионата.

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 конкурентов 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 конкурентов искать и находить информацию, использовать ее по мере необходимости во время чемпионата. Помните, что Эксперты будут оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель. Во время выполнения конкурсных заданий конкурсанты будут иметь доступ к интернету на «стойке регистрации». Они могут использовать интернет, так, как они считают нужным, для помощи гостям.

Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до дня С1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получат время до начала чемпионата (в С-1) для ознакомления со всеми корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, Карачаево-Черкесская республика, поселок Романтик

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: Карачаево-Черкесская
Республика, Зеленчукский район,
пос. Романтик, ул. Горная, д. 7

<https://royalresort.ru>

Быстрое бронирование:

[8 \(800\) 222-10-27](tel:8(800)222-10-27)

[8 \(938\) 035-80-90](tel:8(938)035-80-90)

Whatsapp:

[+7 \(938\) 131-13-33](tel:+7(938)131-13-33)

Электронная почта:

zakaz@royalresort.ru

Для корпоративных клиентов:

order@royalresort.ru

Бухгалтерия:

account@royalresort.ru

РАССТОЯНИЯ ОТ ОТЕЛЯ:

До центра города: 125 км

До международного аэропорта «Минеральные Воды» - 220 км

До аэропорта в г.Ставрополь – 226км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

- Проезд от аэропорта до отеля:**
такси, трансфер

ПАРКОВКА

Гостям Отеля Arkhyz Royal Resort & SPA доступна бесплатная общественная парковка (при наличии мест)

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Arkhyz Royal Resort & SPA

Отель Arkhyz Royal Resort & SPA открылся в конце 2018 года. Он расположен в самом сердце туристической деревни Романтик, совсем рядом с канатными дорогами и сервис-центром курорта «Архыз», и имеет прямой доступ к горнолыжным склонам в зоне ski-in.

К услугам гостей — 87 номеров со стильными интерьерами, современной мебелью и техникой, доступом в интернет, уютными ванными комнатами, косметическими принадлежностями и всем необходимым для комфортного отдыха на фоне Кавказских гор. Единновременно в отеле могут остановиться около 230 гостей, и каждому будет оказан поистине королевский прием! А для тех, кто хочет уединения и особой атмосферы отдыха, у нас есть два просторных коттеджа в альпийском стиле.

К вашим услугам — ресторан и лобби-бар, фитнес-зал, детский центр, конференц-залы, экскурсионное бюро, пункт проката горнолыжного инвентаря с локерной камерой хранения, парковка для личного транспорта гостей.

Гордость нашего отеля — многопрофильный SPA-комплекс «Термаль» с просторным бассейном, где вы сможете прикоснуться к национальным оздоровительным и банным традициям и полностью забыть об усталости и напряжении после сеанса массажа.

Команда отеля Arkhyz Royal Resort & SPA с радостью окажет вам любую помощь: закажет трансфер в аэропорт, поможет подобрать горные лыжи по размеру, организует увлекательную экскурсию к необычным достопримечательностям здешних мест.

«Лицо» нашего отеля — переднеазиатский леопард. Когда-то этот вид населял все горные районы Кавказа (в том числе и окрестности «Архыза»), но теперь почти не встречается в дикой природе. Мы хотим познакомить вас с этой удивительной большой кошкой, и потому леопард станет вашим проводником и гидом по отдыху в отеле Arkhyz Royal Resort & SPA.

Партнер отеля Arkhyz Royal Resort & SPA — «Центр природы Кавказа», который занимается сохранением редких видов растений и исчезающих «краснокнижных» животных. В фокусе внимания экологов — европейский зубр, каспийский тюлень, снежный барс, самшит колхидский и, конечно, переднеазиатский леопард, ставший нашим «зеленым» символом. Помочь «Центру природы Кавказа» в спасении этой большой кошки может каждый — достаточно отправить SMS со словом ЛЕО и суммой пожертвования на номер 3434.

Наш отель придерживается общемировых экостандартов, и мы надеемся, что вы разделите нашу любовь к природе.

Желаем вам незабываемого отдыха!



НОМЕРНОЙ ФОНД

Стандартный номер с кроватью размера «king-size»



24 кв. м

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

24 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

Двухместный номер с 1 кроватью и балконом оснащен телевизором с плоским экраном. Из номера открывается вид на горы.

В стоимость проживания включен доступ в спа-комплекс на 2 часа.

В собственной ванной комнате:

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Туалет
- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Фен
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

- Белье
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды

Курение:

запрещено

Улучшенный двухместный номер Делюкс с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями



35 кв. м

Балкон

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

35 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

В этом двухместном номере с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями есть балкон. В стоимость проживания включен доступ в спа-комплекс на 2 часа.

В собственной ванной комнате:

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Туалет
- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

- Белье
- Гардеробная
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Гостиный уголок

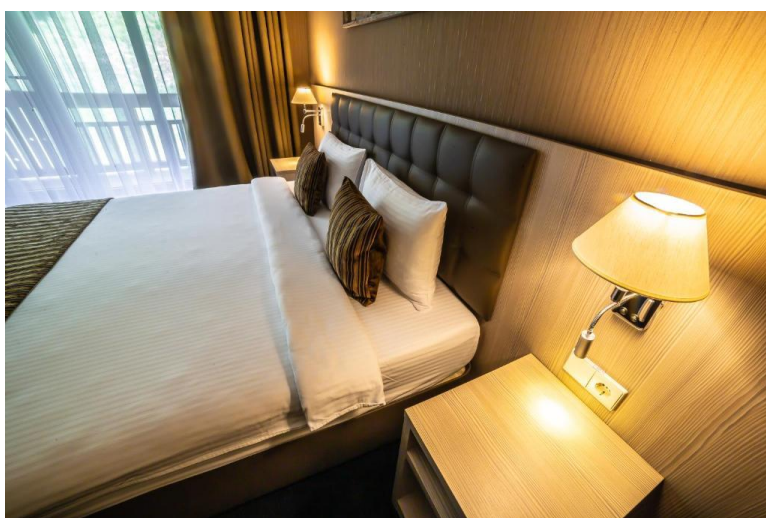
ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Диван-кровать

Курение:

запрещено

Люкс



35 кв. м

Балкон

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

35 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

This suite features a balcony, sauna and flat-screen TV.
Spa complex access of 2h is included in the price

В собственной ванной комнате:

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Туалет
- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

- Белье
- Гардеробная
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Гостиный уголок
- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды

Курение:

запрещено

Семейный номер с кухней



45 кв. м

Балкон

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

45 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

Семейный номер с балконом, диваном и плитой.

В стоимость проживания включен доступ в спа-комплекс на 2 часа.

В собственной ванной комнате:

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Туалет
- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

- Белье
- Гардеробная
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Холодильник
- Электрический чайник
- Плита
- Кухонные принадлежности
- Обеденный стол
- Рабочий стол
- Гостиный уголок
- Обеденный уголок
- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды
- Диван-кровать

Курение:

запрещено

Президентский люкс



37 кв. м

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Кофемашина

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

37 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

Апартаменты с балконом, электрическим чайником и телевизором с плоским экраном. В стоимость проживания включен доступ в спа-комплекс на 2 часа.

В собственной ванной комнате:

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Туалет
- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Белье
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Кофемашина
- Электрический чайник
- Обеденный стол
- Диван
- Рабочий стол
- Гостиный уголок
- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды

Курение:

Запрещено

Семейный номер Делюкс



48 кв. м

Балкон

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

48 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

Семейный номер с балконом, кондиционером и электрическим чайником.

В собственной ванной комнате:

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Дополнительная ванная
- Туалет
- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Дополнительный туалет
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

- Белье
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Доступны смежные номера
- Отопление
- Ковровое покрытие

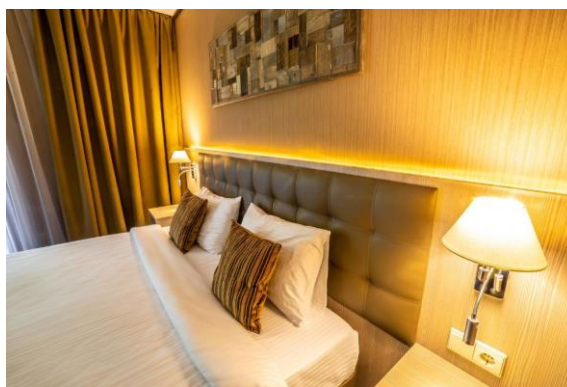
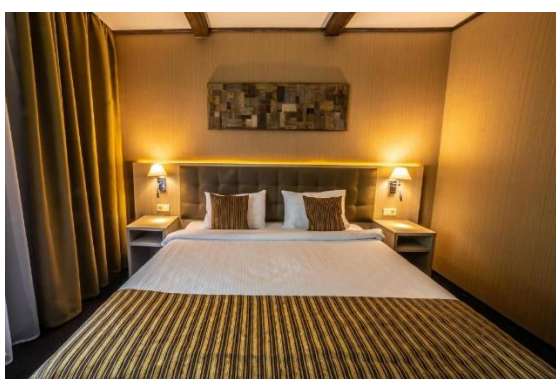
ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды

Курение:

Запрещено

Двухместный номер с 1 кроватью - Подходит для гостей с ограниченными физическими возможностями



27 кв. м

Балкон

Вид из окна

Кондиционер

Ванная комната в номере

Телевизор с плоским экраном

Звукоизоляция

Мини-бар

Бесплатный Wi-Fi

Бесплатная парковка

Размер номера

27 м²

Удобные кровати (оценка: 9.3) — на основе 206 отзывов

This double room has a balcony, bathrobe and minibar.

В собственной ванной комнате:

- Бесплатные туалетно-косметические принадлежности
- Халат
- Туалет

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Ванна или душ
- Полотенца
- Тапочки
- Фен
- Туалетная бумага

Вид:

- Вид из окна

Услуги и удобства:

- Помещение полностью находится на первом этаже
- Полностью подходит для гостей с ограниченными физическими возможностями
- Белье
- Шкаф или гардероб
- Мини-бар
- Кондиционер
- Сейф
- Звукоизоляция
- Отопление
- Ковровое покрытие
- Электрический чайник
- Рабочий стол
- Телефон
- Телевизор с плоским экраном
- Балкон
- Розетка около кровати
- Вешалка для одежды

Курение:

Запрещено

УСЛУГИ

Безупречный сервис отеля предлагает следующие услуги:

Самые популярные удобства и услуги

1 бассейн

Бесплатная парковка

Бесплатный Wi-Fi

Семейные номера

Можно с питомцами

Катание на лыжах

Бар

На свежем воздухе

- Место для пикника
- Садовая мебель
- Терраса для загара
- Принадлежности для барбекю Оплачивается отдельно
- Терраса

Лыжи

- Доступ к склону/подъемнику рядом с объектом
- Продажа горнолыжного абонеента
- Прокат лыжного снаряжения (на территории)
- Лыжная школа
- Место для хранения лыж

Домашние животные

Размещение домашних животных допускается по предварительному запросу.

Дополнительная плата не взимается.

Спорт и отдых

- Живая музыка/выступление
- Экскурсия или презентация о местной культуре Оплачивается отдельно
- Велосипедные экскурсии Оплачивается отдельно
- Пешеходные экскурсии Оплачивается отдельно
- Детский клуб
- Анимационный персонал
- Верховая езда За территорией Оплачивается отдельно
- Велоспорт За территорией
- Маршруты для пеших прогулок За территорией
- Прокат велосипедов (оплачивается отдельно)

- Детская игровая площадка
- Игровая комната
- Катание на лыжах
- Рыбная ловля За территорией Оплачивается отдельно

Питание и напитки

- Кофейня (на территории)
- Шоколад или печенье Оплачивается отдельно
- Фрукты Оплачивается отдельно
- Бутылка воды Оплачивается отдельно
- Вино/шампанское Оплачивается отдельно
- Детское меню Оплачивается отдельно
- Специальные диетические меню (по запросу)
- Снэк-бар
- Бар
- Ресторан

Интернет

Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно.

Парковка

Бесплатная Общественная парковка на месте (предварительный заказ невозможен) .

- Парковочные места для людей с ограниченными физическими возможностями
- Уличная парковка

Стойка регистрации

- Хранение багажа
- Экскурсионное бюро
- Круглосуточная стойка регистрации

Развлечения и семейные услуги

- Детская площадка на улице
- Игровая зона в помещении
- Настольные игры и/или пазлы
- Няня / услуги по уходу за детьми Оплачивается отдельно

Услуги уборки

- Ежедневная уборка
- Услуги по глажению одежды Оплачивается отдельно
- Прачечная Оплачивается отдельно

Услуги бизнес-центра

- Факс/ксерокопирование Оплачивается отдельно
- Конференц-зал/банкетный зал Оплачивается отдельно

Безопасность

- Огнетушители
- Видеонаблюдение снаружи здания
- Видеонаблюдение в местах общего пользования
- Датчики дыма
- Охранная сигнализация
- Круглосуточная охрана
- Сейф

Общие

- Доставка продуктов питания Оплачивается отдельно
- Общий лаундж/гостиная с телевизором
- Трансфер от/до аэропорта (оплачивается отдельно)
- Трансфер (оплачивается отдельно)
- Места для курения
- Кондиционер
- Отопление
- Упакованные ланчи
- Лифт
- Семейные номера
- Удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями
- Номера для некурящих
- Доставка еды и напитков в номер

Доступность

- Туалет с поручнями
- Подходит для гостей в инвалидных креслах

Крытый бассейн

- Открыт круглый год
- Полотенца для бассейна/пляжа
- Шезлонги/пляжные кресла
- Крытый бассейн
- Бассейн с подогревом

Оздоровительные услуги

- Раздевалка со шкафчиками в фитнес-центре / спа-салоне
- Фитнес
- Массажное кресло

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

- Спа-лаундж/зона для релаксации
- Парная
- Спа-процедуры
- Шезлонги/пляжные кресла
- Полотенца для бассейна/пляжа
- Общественные бани
- Купальня на открытом воздухе
- Турецкая баня
- Массаж Оплачивается отдельно
- Спа и оздоровительный центр
- Фитнес-центр
- Сауна

Персонал говорит на этих языках

- Русский
-

Работает охраняемая платная парковка.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - бэтажах*

4° Floor		5° Floor		6° Floor	
Room nr°	Type	Room nr°	Type	Room nr°	Type
401	St	501	St	601	St
402	St	502	St	602	St
403	St	503	St	603	St
404	DEL/tw	504	LX	604	LX
405	DEL/tw	505	FM	605	FM
406	LX	506	St	606	LX
407	FM	507	DEL/tw	607	St
408	St	508	DEL/tw	608	St
409	St	509	St	609	DEL/tw
410	St	510	LX	610	DEL/tw
411	St	511	LX	611	St
412	St	512	LX	612	PLUX

* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников в регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (Worldskills Russia).

Правила проживания в отеле Arkhyz Royal Resort & SPA устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле.

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Об Отеле»

<https://royalresort.ru>

ПРЕЙСКУРАНТ ROOM RATES* AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
St	STANDART	- Standart room double (king size)	5 900,00 Р
DEL/tw	DELUX	DeLux twin	9 900,00 Р
DEL/d	DELUX	DeLux double	9 900,00 Р
LX	LUX	IUX double	10 900,00 Р
FM	Family room	Family	16 900,00 Р
PLUX	President LUX	President lux	27 300,00 Р
Extra bed			1 500,00 Р
Baby crib			FREE 3 age
BB		Bed and breakfast	1 000,00 Р
HB		Half Board	2 500,00 Р
FB		Full Board	4 000,00 Р

*Цены указаны без включения стоимости завтрака

Правила размещения детей

Дети, достигшие возраста 7 лет и старше, считаются взрослыми. Дети, не достигшие возраста 7 лет, имеют право бесплатно размещаться в номере с родителями без предоставления дополнительной кровати необходимой для ребенка.

Для размещения ребенка 7 лет и старше с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

Правила установки детских кроваток и дополнительных кроватей

От 0 до 3 лет	Детская кроватка по запросу	Бесплатно
От 3 до 7 лет	Дополнительная кровать по запросу	1500руб.заребенка за ночь
Старше 7лет	Дополнительная кровать по запросу	1 500 руб. за человека за

Максимальное количество дополнительных кроватей и детских кроваток зависит от выбранного номера.

Все детские кроватки и дополнительные кровати предоставляются при наличии возможности.

Размещение **домашних животных** не допускается.

Партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- Coral Travel – туристическое агентство-партнер;
- TUI - туристическое агентство-партнер.

Завтрак с 07:00 до 11:00 «Основной ресторан»

Политика заезда и выезда:

Время выезда:

10:00-12:00

Время заселения –

14:00 – 22:00

Ранний заезд:

До 08:00 – 100% от стоимости номера

08:00-10:00 – 50% от стоимости номера

10:00-11:00 – 25% от стоимости номера

11:00-12:00 – 20% от стоимости номера

12:00-13:00 – 15% от стоимости номера

Поздний выезд:

До 14:00 – 10%

14:00-15:00 – 15% от стоимости номера

15:00-16:00 – 20% от стоимости номера

16:00-17:00 – 25% от стоимости номера

17:00-19:00 – 50% от стоимости номера

После 19:00 – 100% от стоимости номера

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
Бюстгалтер	200 Р	
Носки - пара	100 Р	50 Р

РЕСТОРАНЫ

Ресторан «Гризайль» - путешествие в мир гастрономического удовольствия



Авторский ресторан «Гризайль» расположен на первом этаже отеля Arkhyz Royal Resort & SPA. С утра в ресторане подают разнообразные завтраки, а вечером здесь можно организовать романтический ужин для двоих или веселое застолье для большой компании.

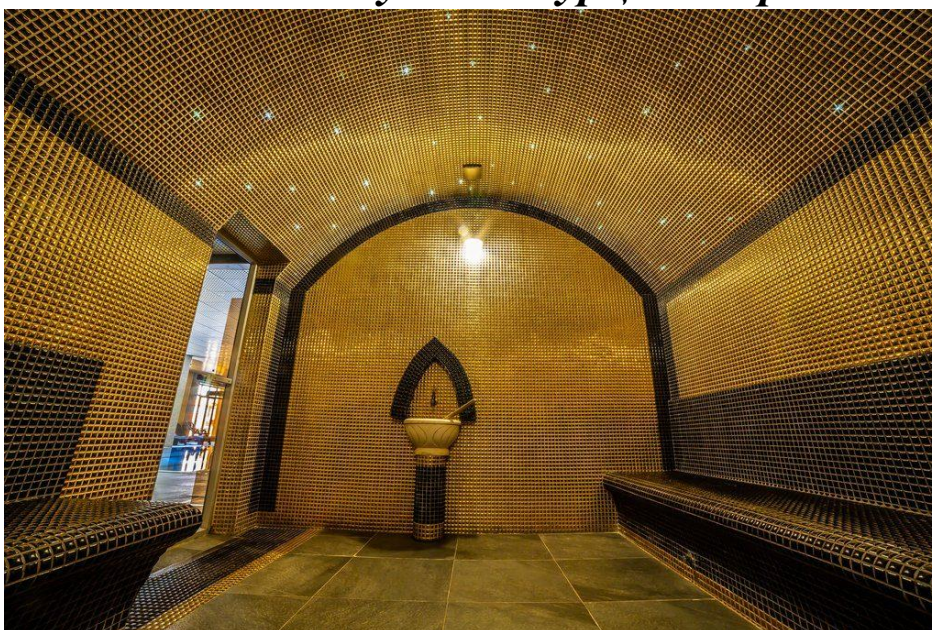
В меню представлены хорошо знакомые блюда европейской кухни и кавказские специалитеты. Наш ключевой принцип - приоритет локальных, экологически безопасных продуктов: овощи, сыры, мясо и зелень мы закупаем только у местных поставщиков.

Говорят, легендарное кавказское долголетие во многом обусловлено именно здешней едой, и теперь у вас есть шанс убедиться в этом самостоятельно!

На все вопросы по проведению торжественных и корпоративных мероприятий может ответить сотрудник отдела продаж и маркетинга
[+7 \(878\) 782-52-24](tel:+78787825224)

SPA-ЦЕНТР (мужской и женский)

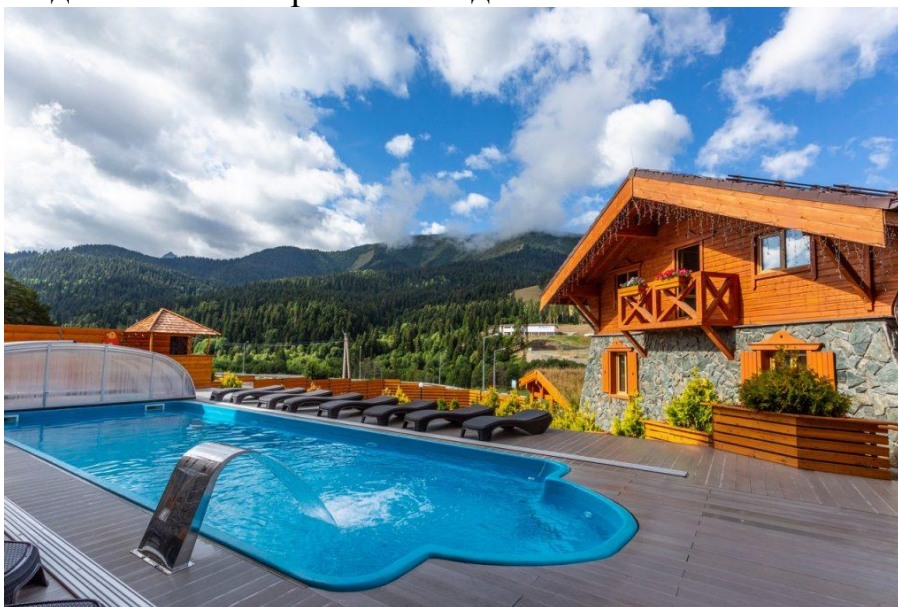
Хаммам - кусочек Турции в Архызе



Хаммам — тип традиционной турецкой бани, отличающийся невысоким температурным режимом: 35–50 градусов Цельсия. Конструкция предназначена для прогревания позвоночника, мышц и суставов.

Панорамный бассейн

Один из самых красивых видовых бассейнов России.



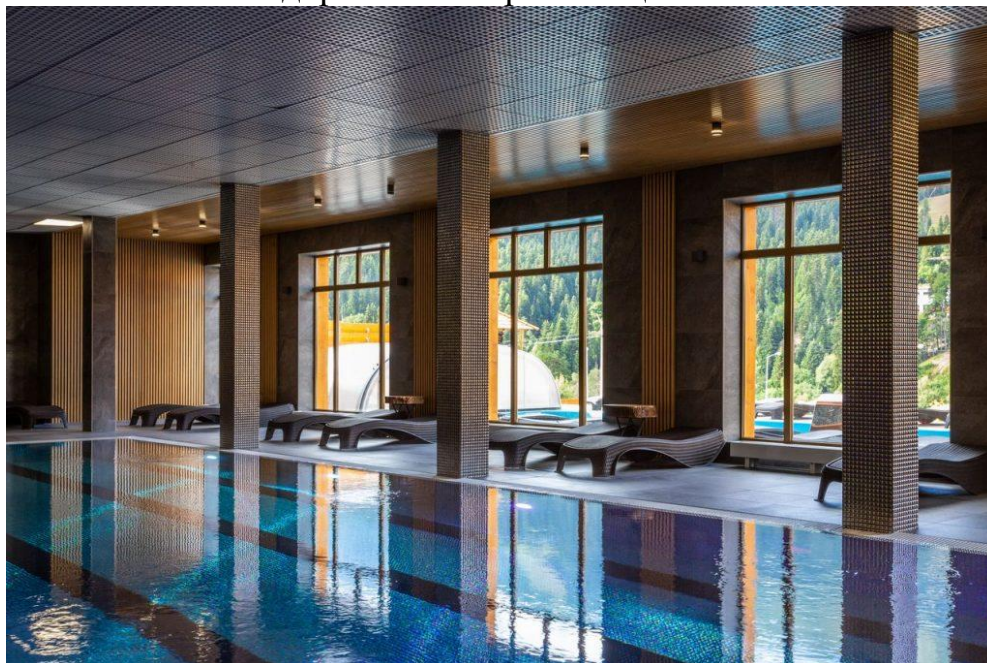
На территории отеля Arkhyz Royal Resort & SPA функционирует открытый панорамный бассейн, который бесспорно можно назвать визитной карточкой отеля.

Умопомрачительный вид на Кавказский хребет и комфортная температура

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
радует наших гостей круглый год.

Крытый бассейн

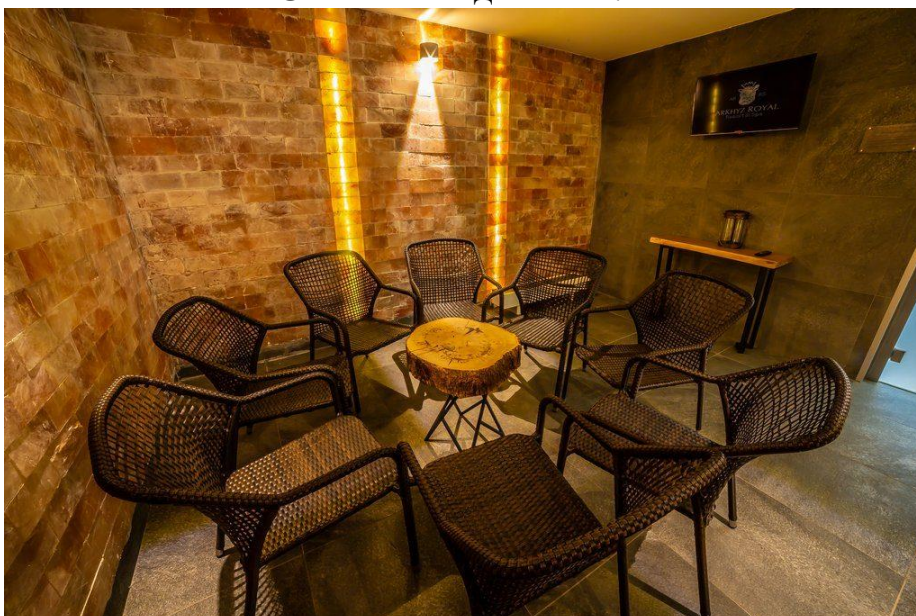
Оздоровление и релаксация.



Крытый бассейн Arkhyz Royal Resort & SPA станет лучшим выбором для вашего роскошного отдыха. Расслабляющая музыка, просторная зона отдыха с шезлонгами - то, что позволит забыть о городской суете.

Соляная комната

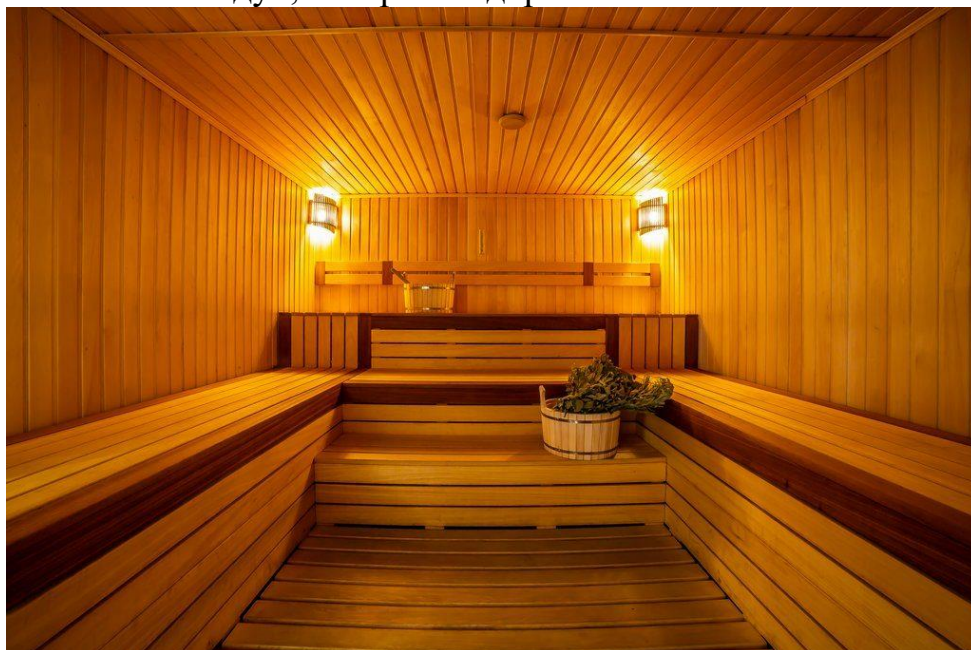
С заботой о дыхании.



Посещение соляной комнаты позволяет насыщать клетки полезными веществами и ионами, которые восстанавливают функцию всех внутренних органов, в частности легких и дыхательных путей. Вы сможете избавиться от вирусов и инфекций за небольшое проведенное время в такой комнате.

Финская сауна

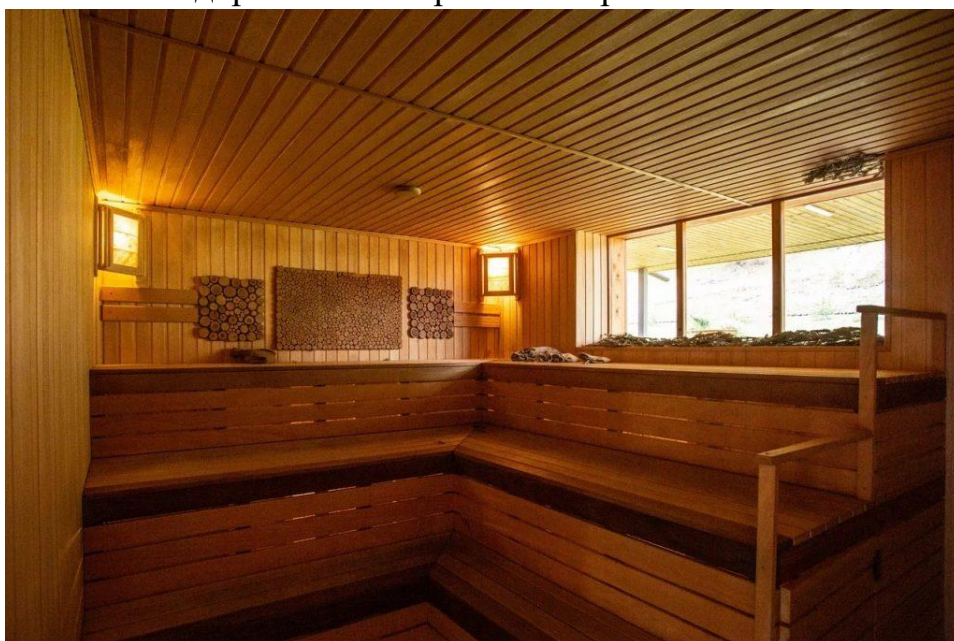
Воздух, который оздоравливает.



Полная релаксация и гармония души и тела – то, что нужно и зимой и летом! Финская сауна в отеле Arkhyz Royal Resort & SPA оказывает благотворное влияние на организм и помогает восстановить силы.

Арома-сауна

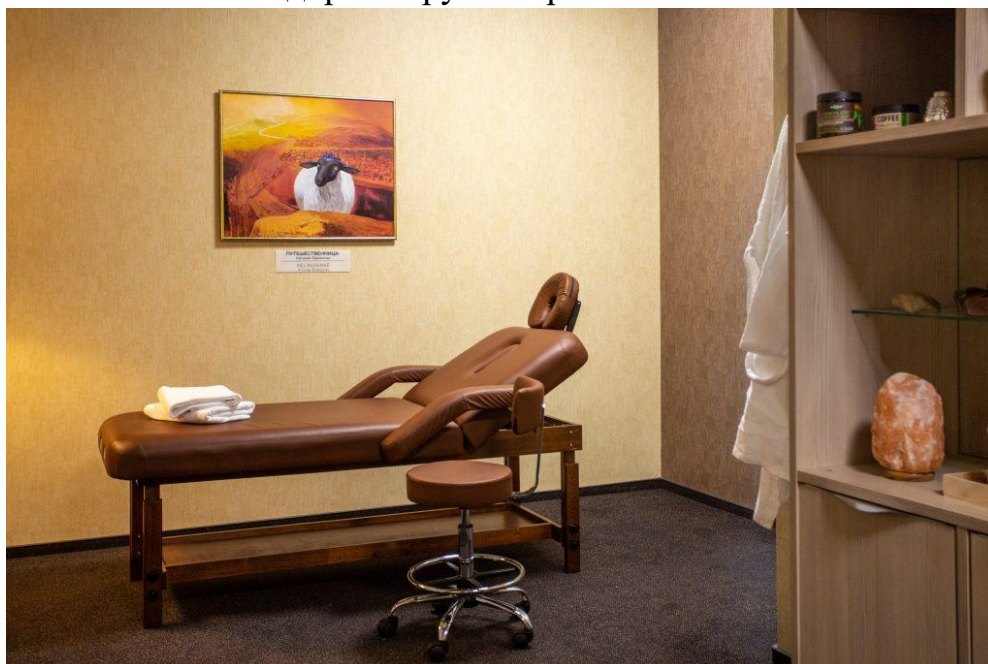
Оздоровление с приятным ароматом.



Качественное воздействие эфирных масел на организм человека исследовано достаточно давно. Эффект от посещения происходит комплексно: кожа распаривается от сухого горячего пара, а в расширенные поры проходят полезные вещества, которые положительно воздействуют на ваш организм.

Массажный кабинет

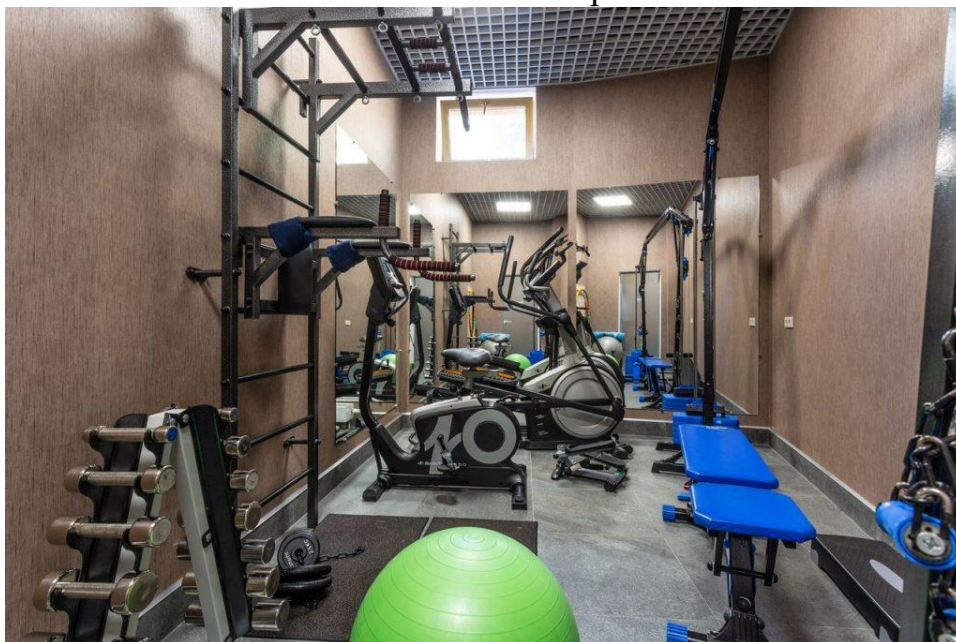
Здоровье ручной работы.



Посещение массажного кабинета SPA-комплекса «Термаль» - это прекрасный способ снять физическое и нервное напряжение, очистить организм, привести мышцы в тонус, вернуть себе душевное спокойствие. Наши опытные специалисты, владеющие техникой классического лечебного массажа, помогут избавиться от болевых ощущений в проблемных зонах, с которыми так легко столкнуться в жизни мегаполисов. Мы также готовы предложить вам расслабляющий и тонизирующий массаж, в том числе основанный на тайских и китайских методиках взаимодействия с телом. Обратите внимание и на специальные программы - SPA-комплекс «Термаль» предлагает услуги детского массажа, чтобы отдых на «Архызе» запомнился нашим маленьким гостям как яркое приключение, полное радости и веселья.

Тренажерный зал

Восстановление сил и красоты.



Курорт «Архыз» расположен на высоте 1650-1700 метров над уровнем моря. Профессиональные спортсмены и тренеры утверждают, что это оптимальная высота для проведения занятий по общей физической подготовке, когда достигается правильный баланс между физической нагрузкой и гипоксией — пониженным содержанием кислорода в воздухе. Такие тренировки положительно влияют на выносливость, помогают держать организм в тонусе. Именно поэтому многие российские спортсмены тренируются на Северном Кавказе.

Заняться полезным спортом в условиях среднегорья может и каждый гость отеля Arkhyz Royal Resort & SPA в фитнес-зале, оборудованном современными тренажерами для проведения силовых или аэробных тренировок. Проведите время с пользой на беговой дорожке, эллипсе, степпере или велосипеде, займитесь йогой, потренируйтесь с фитболом или гантелями.

Косметология

Стать лучшей версией себя.



Косметология — это большой раздел медицины, разрабатывающий средства и методы улучшения внешности человека. Современная косметология способна улучшить не только качество и внешний вид кожи, но и замедлить процессы старения, сделать кожу более упругой и сияющей, осветлить пигментные пятна, скорректировать морщины и даже остановить выпадение волос, изменить форму лица — это практически альтернатива пластической хирургии.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Большой конференц-зал

Вместительность: до 80 человек.

Большой конференц -зал - 2000 руб./час

Малый конференц-зал

Вместительность: до 25 человек.

Малый конференц- зал - 1000 руб./час

Узнать более подробную информацию можно по телефону

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Для самых маленьких клиентов:

Детский клуб «Лео» - когда не приходится скучать
Оздоровительные программы, разнообразное детское меню, тематические мастер-классы, экскурсионные туры, анимационные вечера и многое другое под профессиональной заботой наших педагогов и аниматоров позволят занять вашего малыша на целый день! Отдыхайте, пока отдыхают ваши дети!
Время мероприятий и программа может варьироваться, актуальное расписание событий можно уточнить у администратора.

Игровая комната - отдыхайте, пока отдыхают ваши дети
Игровая комната отеля Arkhyz Royal Resort & SPA расположена рядом с лобби-баром и отделена от него прозрачной стеной — даже находясь здесь, малыш будет у вас на виду. У нас вы спокойно сможете оставить своего ребенка на несколько часов, где он под присмотром опытного детского воспитателя увлекательно проведет всё это время.

Игровая комната работает ежедневно с 10.00 до 21.00.

Обучающие игры - учиться и познавать мир
Каждый ребенок — уникален, поэтому мы подобрали мастер-классы и развлечения для всех возрастов. У нас никто не заскучает!
Приключенческие квесты, интерактивные шоу-программы, творческие мастерские и многое другое ждёт ваших малышей в Arkhyz Royal Resort & SPA!

Анимация – счастливое детство в Arkhyz Royal Resort & SPA
Аниматоры отеля Arkhyz Royal Resort & SPA - настоящие профессионалы, обладающие терпением, тактом, артистизмом, разбирающиеся в особенностях психического развития детей и умеющие находить выход из любой неожиданной ситуации. Они найдут подход к любому ребенку и подарят ему только

положительные эмоции.

А разнообразие костюмов для наших аниматоров порадует даже самого взыскательного гостя.

Время мероприятий и программа может варьироваться, актуальное расписание событий можно уточнить у администратора.

Детская площадка – игры на свежем воздухе

Просторная детская площадка из натурального дерева, расположенная у входа, станет прекрасным местом для проведения подвижных игр, различных спортивных соревнований, веселых зарядок, интересных квестов. А кварцевый песок, привезенный из Северной Европы, порадует маленьких гостей, которые любят играть в песочнице.

Детская библиотека

Детская библиотека - формат уютного времяпрепровождения для детей, влюблённых в чтение и шелест страниц. Найдётся литература от научной до всеми любимых Disney, сказки народов мира и многое другое. «Чтение - это окошко, через которое дети видят и познают мир и самих себя» В.А. Сухомлинский.

Так же есть платные досуговые услуги:

Конные прогулки - наедине с природой

Избавиться от стресса, почувствовать настоящий релакс и научиться владеть собственным телом, а самое главное пообщаться с благородными и умными животными. Такую возможность дают конные прогулки, один из тех редких видов созерцательных упражнений, когда отдыхает и раскрывается душа.

Лошади сильные и в тоже время послушные в управлении животные, дарят забытое чувство органичного единения с природой.

Конные прогулки от Arkhyz Royal Resort & SPA проходят по 3-м маршрутам:

1. Семицветное озеро
2. Дуккинские озера
3. Бездонное озеро

Продолжительность прогулки составляет 8-9 ч. В стоимость услуги входит комфортабельный трансферт до заказника с лошадьми, обед

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
от шеф-повара, возможность вернуться до заказника верхом на лошади/джипе (по вашему усмотрению).

Стоимость услуги:

- 1 человек - 10000 руб.
- 2 человека - 9500 руб./чел.
- 3 человека - 9000 руб./чел.
- 4 человека - 8500 руб./чел.
- От 5 человек - 7000 руб./чел.

Конная школа - обучение верховой езде

Конная школа в Arkhyz Royal Resort & SPA — настоящий центр притяжения для взрослых и детей! Для наших гостей здесь предлагается приятный отдых в компании с грациозными животными — лошадьми. Давно хотели научиться ездить верхом и насладиться незабываемыми видами на горы? Наши опытные инструкторы осуществят вашу мечту!

К занятиям допускаются взрослые и дети с 6 лет.

Занятия в конной школе:

- 1 занятие / 45 мин. – 1350 руб.
- 2 занятия / - 2500 руб.
- Абонемент из 3 – х занятий - 3500 руб.

Аренда лошадей для фотосессии

2000 руб./час

Фотосессия с лошадьми - поймать незабываемый момент

Фотосессия с лошадьми — это прекрасная возможность запечатлеть себя и своих близких в необычном и оригинальном образе вместе с одним из самых чутких и загадочных животных под руководством опытного фотографа.

Получайте оригинальные и красивые снимки, которым позавидуют друзья! Профессиональный фотограф проведет для Вас незабываемую фотосессию, сделав серию качественных и уникальных фотографий.

Заказать фотосессию с лошадьми можно на стойке ресепшна Arkhyz Royal Resort & SPA.

Стоимость двухчасовой фотосессии составляет 5500 рублей.

Экскурсионные программы - активный отдых

В Arkhyz Royal Resort & SPA вы всегда можете воспользоваться услугами опытного гида, который сможет гарантировать не только безопасность, но и увлекательную программу.

Экскурсионные туры проходят по следующим направлениям:

- Аланское городище;
- Наскальный лик Христа;
- Баритовый водопад;
- Озеро Любви;
- Софийские озера и водопады;
- Белый водопад;
- Крупнейшая в России астрофизическая обсерватория;
- Джип-туры по вашим предпочтениям.

Экскурсионные программы могут варьироваться, подробную и актуальную информацию вы всегда можете уточнить у наших администраторов.

Велопрогулка по красотам Архыза - увидеть уникальную природу с пользой для здоровья!

В прокате имеются новые модели горных велосипедов, которые подходят для активной езды по различным дорогам и пересеченной местности.

Это тот редкий случай, когда можно совместить удовольствие от путешествия с умеренной физической нагрузкой, которая приносит приятную усталость и позволяет поддерживать себя в отличной физической форме.

Экотропа - единение с природой

Идти по нашей тропе не только интересно, но и полезно. Весной здесь еще лежит снег, а летом зеленые горы вокруг кажутся плюшевыми и пестрят цветами. Тропа петляет по сосновому и пихтовому лесу через поляны субальпийского разнотравья, порой выводя на эффектные видовые площадки.

Дышите полной грудью: хвойные богаты природными антибиотиками, фитонцидами.

Кинотеатр - кино на большом экране

Уютный вечер в компании друзей за просмотром любимого фильма. В Arkhyz Royal Resort & SPA вы всегда можете арендовать кинозал с

Обед в горах - красоты Архыза

Магия Архыза - мир волшебства и сказки, бесконечные вершины, кристально чистые озера и реки поразят вас своей совершенной и безупречной красотой. Эта услуга подходит, как для любителей экстрима, так и для ценителей единения с природой.

В программу входит джип-тур до места пикника от шеф – повара Arkhyz Royal Resort & SPA, конная прогулка (фотосессия с лошадьми за отдельную плату) и катание на багги по вашему маршруту. Стоимость услуги: от 5000 руб./чел. (от 5 человек). Стоимость фотосессии: 2500 руб.

Крупнейшая в России обсерватория - космос рядом!

Экскурсия в обсерваторию познакомит с удивительным миром астрономии. Изучение звёзд, открытие новых планет, тайны космоса.

Мы позаботимся о комфортном трансферте до места назначения и горячих напитках.

ЗДОРОВЫЙ ОТДЫХ - 5 ДНЕЙ!

Уникальный продукт отеля Arkhyz Royal Resort & SPA-программа «Здоровый отдых-5 дней», соединившая в себе спектр премиального отдыха, достижения санаторно-курортного лечения, детоксикации организма и косметологии!

Корпоративные предложения - бизнес и отдых

Корпоративное мероприятие в горах Архыза – это отличная идея для любого времени года. Конференц-возможности нашего отеля позволяют провести мероприятие практически любой сложности, будь то коучинг-сессии, фитнес-туры или корпоративные мероприятия.

Мы предлагаем следующие услуги:

- проживание в современных комфортных номерах;
- услуги питания: основное – завтрак, обед, ужин, дополнительное – кофе-брейки, ВВQ -пати, коктейльные вечеринки, банкеты, гала-ужины и прочие варианты по желанию заказчика;

- услуги SPA-центра;
- аренда конференц-залов на 80 и 25 посадочных мест (при рассадке театром);
- WI-FI высокого качества;
- трансфер из аэропорта Минеральные Воды, ж/д вокзал Невинномысска;
- конференц-оборудование – проектор, экран, флип-чарт, аудиосистема;
- услуги по организации досуга (конные прогулки, рафтинг, экскурсии к водопадам и историческим достопримечательностям);
- прокат лыжного снаряжения в зимний период и летнего инвентаря в теплое время года;
- персональные скидки (при заезде от 50 человек).

Ваша трапеза в горах – кейтеринг в Архызе

Архыз - мир волшебства и сказки, бесконечные вершины, кристально чистые озера и реки поразят вас своей совершенной и безупречной красотой. Этот тур подходит, как для любителей экстрима, так и для ценителей единения с природой. В программу входит джип-тур до места пикника от шеф – повара Arkhyz Royal Resort & SPA, конная прогулка (фотосессия с лошадьми за отдельную плату) и катание на багги по вашему маршруту.

Стоимость услуги: от 5000 руб./чел. (от 5 человек). Стоимость фотосессии: 2500 руб.

Большой конференц-зал - для бизнеса

Конференц-зал оснащен самым современным оборудованием для проведения конференции, семинаров, вебинаров различной сложности. Благодаря современным технологиям и технической поддержке, входящей в пакеты конференций, настройка и подключение оборудования займет не более 5 минут, а ваша аудитория будет под впечатлением от любой вашей презентации или доклада.

Вместительность: до 80 человек.

Большой конференц -зал - 2000 руб./час

Малый конференц-зал – для переговоров

Переговорная комната отеля Arkhyz Royal Resort & SPA своей камерной атмосферой располагает к спокойному и успешному

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля
ведению переговоров. Она подходит для деловых встреч в
небольшом составе. Дизайнерский интерьер, удобные кресла,
просторный стол — хорошее начало доверительной беседы с
партнёрами.

Вместительность: до 25 человек.

Малый конференц- зал - 1000 руб./час

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. К гостям следует обращаться по имени. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. Администратор должен стремиться решить любую проблему, которая может возникнуть у гостя во время регистрации заезда или в процессе проживания. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать его пожелания.

ДРЕСС-КОД

Мужчины	Женщины
Темный костюм	Темный костюм - юбка или брюки
Галстук	Шарф
Пояс, сдержанные ювелирные изделия (классические часы, обручальное кольцо)	Сдержанные ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
Темные носки	Прозрачные чулки (колготы)
Классические ботинки	Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
Чистые и ухоженные ногти	Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)
Классическая мужская прическа	Короткие волосы или собранные в пучок
Бритый	Сдержанный макияж
<input type="checkbox"/> Отсутствие видимых татуировок или пирсинга	

БЕЗОПАСНОСТЬ

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи, а также помощи при возникновении пожарной опасности, 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 опросе 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.

Время работы дежурного менеджера в будние дни с 18:00 до 23:00, в выходные дни (суббота-воскресенье) круглосуточно – с 09:00 до 08:00. Время работы ночного менеджера с 23:00 до 08:00 в будние дни.

Отдел продаж и маркетинга работает в будние дни с 09:00 до 18:00.

БРОНИРОВАНИЕ

Отель предлагает проживание и различные пакеты питания. Тарифы различаются в зависимости от спроса, и менеджер отдела продаж 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.

При бронировании гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля. Отель работает как с гарантированными, так и с негарантированными бронированиями.

При аннуляции гарантированного бронирования менее чем за 24 часа до фактического заезда, с заказчика взимается стоимость суток, в соответствии с понесенными расходами.

Отель работает со следующими платежными системами: Maestro, MasterCard, Visa и МИР. Негарантированные бронирования хранятся в системе до 18:00. В случае не заезда до вышеуказанного времени отель оставляет за собой право автоматически аннулировать негарантированное бронирование. Бесплатно отменить гарантированное бронирование или сменить тариф возможно не позднее, чем за 24 часа до заезда.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен минимизировать время, уделяемое работе с документами и компьютером в процессе общения с гостем, поддерживая прямой зрительный контакт (исключая ситуации, когда зрительный контакт может спровоцировать недоразумение между людьми разных этнических культур), для того, чтобы гость чувствовал свою значимость для персонала отеля. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь.

Ранний заезд и поздний выезд могут быть запрошены гостем, но не могут быть гарантированы отелем.

Гость обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме по факту потребления. С согласия гостя предоплата гостиничных услуг может быть

произведена в полном объеме или частично при заключении договора. Оплата может быть гарантирована предварительной авторизацией банковской карты при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

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

Для оплаты услуг отель принимает следующие виды кредитных карт: Maestro, MasterCard, Visa, МИР. При бронировании по линии турагентства отель принимает ваучер турагента с описанием конкретных услуг, подлежащих оплате. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты для 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 городских объектах и туристических достопримечательностях города, а также об актуальных событиях.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Отель **Arkhyz Royal Resort & SPA** – представляет собой современный 5-извездочный 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, если это уместно, дать соответствующую компенсацию. Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы из различных мест бронирования, таких как Booking.com. 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

- Информируйте сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации. По

возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет 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 специальную форму описания грабителя(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 услышать. Переспросите.
- Обратите внимание коллеги
 - Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
 - Не кладите трубку по окончании разговора
 - Воспользуйтесь для связи другим телефоном, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
 - Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
 - Вызовите ответственного при чрезвычайной ситуации в отеле
 - 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 ответственному при чрезвычайной ситуации в отеле
- Дальнейшие действия
 - жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, насколько это возможно

- жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и 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)
- **При отсутствии дыхания и пульса**
 - Очистить дыхательные пути
 - Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- **При кровотечении**
 - Зажмите рану
 - Приложите давящую повязку
- **При шоке**
 - Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
 - Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку может стать 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 (1.60–1.70м) Средний(1.70–1.80м) Высокий(более 1.80м)
- Цвет кожи
- Бледная/ Слегка смуглая/ Смуглая/ Очень смуглая
- Румяный /краснолицый
- Цвет волос
- Блондин / 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.

ФОРМА ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА (сторона 1)

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 определен

**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 _____

(сторона 2)

Эмоциональное состояние:

- Спокойный
- Возбужденный
- Сердитый Веселый
- Фоновый шум:
- Шум уличного движения
- Музыка,
- Голоса
- Звуки ресторана
- Другого публичного места Другое/комментарии, размещаются

ниже текста или на обратной стороне