

Согласовано: 15.10.2021 г.

Заместитель менеджера компетенции по РЧ

Администрирование отеля

 Арутюнова П.А.

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ**  
**Администрирование отеля E57**

ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	8
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	10
ПРЕЙСКУРАНТ	11
РЕСТОРАНЫ	14
ПАРКОВКА	16
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	16
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	17
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	18
ДРЕСС-КОД	18
БЕЗОПАСНОСТЬ	18
БРОНИРОВАНИЕ	19
ЗАСЕЛЕНИЕ	19
ВЫПИСКА	19
ОПЛАТА	20
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	20
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	20
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	21
ПОЖАР	21
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	21
НАПАДЕНИЕ	22
УГРОЗА ВЗРЫВА	22
ОГРАБЛЕНИЕ	22
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	23
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	24
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	25

## **ВВЕДЕНИЕ**

Этот документ создан для использования в ходе VII Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» Республики Крым - 2021 по компетенции Администрирование отеля (57) 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 «Ribera Resort & SPA» 4\* (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в городе Евпатория одного из субъектов Российской Федерации.

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 мы будем оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель.

Важно тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до С1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают 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, г. Евпатория

## **КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ**

Адрес: 297402, Россия, Республика Крым, Евпатория,  
улица Симферопольская, 57

The address:

297402, Russia, Crimean Republic, Evpatoriya, Simferopolskaya str., 57

Тел: 8 800 551 80 86

+7 978 556 08 93

Email: [reservations@ribera-hotel.ru](mailto:reservations@ribera-hotel.ru)

Сайт: <http://ribera-hotel.ru>

## **РАССТОЯНИЯ**

До центра города: 1 км

До аэропорта г. Симферополь: 65 км

До ж/д вокзала г. Симферополь: 85 км

До ж/д вокзала г. Евпатория: 4 км

## **СПОСОБЫ ПРОЕЗДА**

- Проезд от ж/д и автовокзала до гостиницы: на автобусе № 6 до остановки «Магазин»
- Другие способы проезда до гостиницы: такси
- Отель предоставляет трансфер от/до аэропорта, ж/д вокзала (по запросу).

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://travelcrimea.com/>.

## **ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ**

### **ОТЕЛЬ «RIBERA RESORT & SPA» 4\***

«Ribera Resort & SPA» 4\* - первый отель европейского уровня на западном побережье Крыма, в городе Евпатория.

Отель расположен на первой линии побережья, в 1 км от исторического центра г.Евпатория, сервис уровня 4\*, комфорт и изысканный стиль непременно придется по вкусу гостям курорта.

#### **Инфраструктура отеля включает:**

- на 1 этаже отеля: ресторан, конференц-зал, детская комната, бильярдная, «lobby bar»;
- на 2, 3 и 4 этажах отеля: 128 просторных номеров с видом на море или на озеро;
- на 5 этаже отеля: «oblaka bar» – панорамный бар с видом на море и городскую набережную. Итальянская кухня обширная винная карта, ассортимент крепкого алкоголя и авторских коктейлей.

Парковка, детская игровая и спортивная площадки, прогулочная терраса с музыкальными фонтанами.

«Fito Bar» с полезными крымскими чаями.

- Тренажерный зал;
- Прачечная;
- Конференц-зал;
- Бильярдная;

«Ribera medical» - круглогодичный многопрофильный медицинский центр, с высокотехнологичным диагностическим оборудованием, грязелечением, а также с оздоровительными и восстановительными процедурами

## **НАГРАДЫ**

17 июня 2021г. в рамках XX юбилейного Всероссийского форума «Здравница-2021» состоялась торжественная церемония награждения победителей ежегодной премии в области санаторно-курортной отрасли России.

Отель «RIBERA Resort& SPA» с многопрофильным Медицинским Центром и SPA отметили высшими наградами - **ЗОЛОТЫМИ МЕДАЛЯМИ** в номинациях **«Лучший загородный /курортный отель для оздоровительного отдыха»** и **«Лучшие технологии в косметологии и эстетической медицине»**.

Отель "Ribera Resort & SPA" стал победителем ежегодных премий **GUIDE RUSSIAN AWARDS** и **CAPRICE RED CARPET** в номинациях:

**«ЛУЧШИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР 2020»**,  
**«ЛУЧШИЙ СПА ОТЕЛЬ 2020»**

## **НОМЕРНОЙ ФОНД**

### **Номерной фонд отеля - 128 номеров**

Каждый номер отеля оснащен всем необходимым для комфортного пребывания гостей:

мини-бар, LCD телевизор, спутниковое телевидение, кондиционер, сейф, рабочий стол, приборы для чая и кофе (электрочайник, чашки, блюдца, чай, кофе, сахар), питьевая минеральная вода в бутылках в день заезда гостя, лампа для чтения, ортопедические матрасы, ванная комната с душевой кабиной или ванной, фен, индивидуальные банные принадлежности, банные халаты, тапочки, полотенца, Wi-Fi. Большинство номеров с балконами, на которых установлена летняя мебель для комфортного отдыха.

### **СТАНДАРТ / STANDARD (3 900 руб.)**

Комфортабельный номер площадью 20 кв.м., сочетающий в себе современный интерьер в стиле «Неоклассика» с видом на озеро. Подходит для размещения одного-двух взрослых гостей.

#### **Оснащение номера:**

- Кондиционер
- Сейф
- Wi-Fi
- Ортопедические матрасы
- Телевидение

#### **В ванной комнате:**

- Душевая кабина
- Индивидуальные банные принадлежности
- Полотенца
- Тапочки



## **ДЕЛЮКС / DELUXE (5 200 руб.)**

Просторный номер площадью 30 кв.м., светлый, оформленный в элегантно-сдержанном классическом стиле с балконом и великолепным видом на море. Подходит для размещения двух взрослых гостей и одного-двух детей на дополнительных кроватях.

### **Оснащение номера:**

- Кондиционер
- Сейф
- Wi-Fi
- Ортопедические матрасы
- Телевидение

### **В ванной комнате:**

- Душевая кабина
- Расширенный ассортимент туалетных и банных принадлежностей
- Полотенца
- Тапочки

## **ПОЛУЛЮКС / JUNIOR SUITE (6 400 - 6600 руб.)**

Стильный номер площадью 40 кв.м., включающий в себя спальную и гостиную комнаты, великолепно подойдет для истинных ценителей комфорта, современного дизайна и незабываемых видов. Уютно расположившись в креслах, вы сможете отдохнуть всей семьей после жаркого дня и полюбоваться панорамным видом на море или озеро. Номер отлично подходит для размещения до двух взрослых гостей и одного или двух детей на дополнительных кроватях.

### **Оснащение номера:**

- Кондиционер
- Сейф
- Wi-Fi
- Ортопедические матрасы
- Телевидение
- Чайный набор
- Мини-бар

### **В ванной комнате:**

- Душевая кабина
- Расширенный ассортимент туалетных и банных принадлежностей
- Полотенца
- Тапочки
- Халаты

## **СЕМЕЙНЫЙ ЛЮКС / FAMILY SUITE (8 600 - 9000 руб.)**

Комфортабельный «Люкс» площадью 50 кв. м, включающий в себя две спальные комнаты и два балкона с панорамными морскими видами, представляет собой стильное современное пространство для семейного отдыха. Идеально подходит для размещения двух взрослых и двух детей и одного гостя на дополнительной кровати.

### **Оснащение номера:**

- Кондиционер
- Сейф
- Wi-Fi
- Ортопедические матрасы
- Телевидение
- Чайный набор
- Мини-бар
- Мягкая мебель

### **В ванной комнате:**

- Душевая кабина
- Расширенный ассортимент туалетных и банных принадлежностей
- Полотенца
- Тапочки
- Халаты

### **В СТОИМОСТЬ НОМЕРА ВКЛЮЧЕНО:** (информация для всех номеров)

- Детские игровые площадки
- Анимационная программа
  
- Спортивные площадки
- Wi-Fi в холле, барах
- Парковка (при наличии мест)
- Посещение банного комплекса: финская сауна, турецкий хамам, русская парная, душ впечатлений, купели. Бассейн 25м.

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 2 - 4 этажах\*

2° Floor		3° Floor		4° Floor	
201	<b>St</b>	301	<b>St</b>	401	<b>St</b>
202	<b>St</b>	302	<b>St</b>	402	<b>St</b>
203	<b>St</b>	303	<b>St</b>	403	<b>St</b>
204	<b>St</b>	304	<b>St</b>	404	<b>St</b>
205	<b>FSU</b>	305	<b>FSU</b>	405	<b>FSU</b>
206	<b>DLX</b>	306	<b>DLX</b>	406	<b>DLX</b>
207	<b>FSU</b>	307	<b>FSU</b>	407	<b>FSU</b>
208	<b>DLX</b>	308	<b>DLX</b>	408	<b>DLX</b>
209	<b>DLX</b>	309	<b>DLX</b>	409	<b>DLX</b>
210	<b>JSt/d</b>	310	<b>JSt/d</b>	410	<b>JSt/d</b>
211	<b>JSt/d</b>	311	<b>JSt/d</b>	411	<b>JSt/d</b>
212	<b>JSt/d</b>	312	<b>JSt/d</b>	412	<b>JSt/d</b>

\* Данное распределение номеров по этажам отеля смоделировано для оптимизации действий участников VII Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)» Республика Крым - 2021 при выполнении конкурсных заданий. Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории гостинице № 77-20-ГК-2019-04-18\_2019 от 12.05.2019 г.

Правила проживания в санаторно-курортном комплексе «Ribera Resort & SPA» (утверждены генеральным директором 15.01.2021 г.).

Настоящие правила размещены на сайте отеля в разделе «Официальная информация об отеле».

<https://ribera-hotel.ru/>

## ПРЕЙСКУРАНТ

### ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
St	STANDART	Standart room	3 900, 00 ₹
JSt/d	JUNIOR SUITE	JUNIOR SUITE twin/double 1	6 400, 00 ₹
JSt/d	JUNIOR SUITE	JUNIOR SUITE twin/double 2	6 600, 00 ₹
DLX	Deluxe Room	Deluxe Room	5 200,00 ₹
FSU	FAMILY SUITE	Family Suite	8 600,00 ₹
FSU	FAMILY SUITE	Family Suite	9 000,00 ₹
Extra bed			2 000,00 ₹
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	700,00 ₹
HB		Half Board	1 500,00 ₹
FB		Full Board	2 400,00 ₹

Цены указаны без включения стоимости завтрака.

\*в этом объекте размещения дети 5 лет и старше считаются взрослыми.

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

- Belenergomash (Russia) – компания партнер;
- LISEGA (Germany) – компания партнер;
- TUI - туристическое агентство-партнер.

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 14.00 pm

## 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 ₺
SCHWEPPE	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 со шведским столом и обслуживанием a-la carte,
- детское меню на шведской линии, диетическое меню на шведской линии
- Панорамный бар с видом на море на 5 этаже
- Фито-бар в SPA
- Лобби-бар
- Бар у бассейна
- Бич-Бар с террасой

### **Ресторан «Ribera»**

Расположен на 1 этаже главного здания отеля.

Ждем вас на завтраки, обеды и ужины по системе «шведский стол» либо по континентальному меню.

Большой выбор блюд, максимальное использование свежих локальных продуктов. Мы знаем, как важно питание для детей, поэтому на выбор полезные супчики и паровые блюда для деток.

#### **Режим работы:**

ЗАВТРАК: 07:30-10:00

ОБЕД: 13:00 ДО 15:00

УЖИН: 18:00 ДО 21:00

### **Lobby Bar**

Уютный небольшой бар с лимонадами, коктейлями и горячими напитками.

Холодные закуски, десерты и пирожки из собственной пекарни.

Вы можете провести время в прохладном холле с чашечкой кофе или фирменного лимонада.

Режим работы:

Ежедневно 09:00 - 24:00\*\* с 23:00-24:00 действует Room Service

### **Ресторан «Oblaka»**

Панорамный бар с видом на море расположен на 5 этаже основного здания отеля.

В середине зала находится контактная барная стойка. Атмосфера полного релакса, элитные сорта коньяка и авторская винная и коктейльная карта.

Место уединения и отдыха с шикарным видом на закат и звездное небо.

Режим работы: Ежедневно - 16:00-23:00

ПН,ВТ,СР - действует меню рум-сервиса

Пятница, суббота - 21:00-23:00 - ЖИВАЯ МУЗЫКА

## **Fito Bar**

Фито-бар находится на 1 этаже SPA Ribera.

Попробуйте чаи на основе травяных и плодово-ягодных сборов, которые способствуют активизации работы иммунной системы, быстрому восстановлению после физических нагрузок, повышению работоспособности, снятию утомления и общей усталости. В меню бара разнообразие свежей выпечки, сэндвичей, фреш-соков, салатов, снеков, а для тех кто основательно хочет подкрепиться - предлагаем пицца-меню. Именно здесь Вы можете попробовать настоящий паровой турецкий чай с восточными сладостями или кофе по-турецки. Режим работы: 09:00 - 21:00

## **СПА-комплекс отеля «Ribera Resort & SPA»**

СПА-комплекс «Ribera SPA» - 2 этажа СПА удовольствия. Это отдельно стоящее здание, соединенное с основным корпусом теплым переходом.

Баннный комплекс: финская сауна, турецкий хаммам, русская парная, душ впечатлений и ледяной ушат, ванночки кнайпа, купели.

Массаж и SPA-программы.

Косметология. Аппаратная, эстетическая, мезотерапия. Процедуры ухода и лечения на новейшем оборудовании.

Салон красоты. Программы ухода за ножками, ручками и волосами. Классика маникюра, педикюра и парикмахерского искусства.

***Баннный комплекс:** комплекс саун: финская сауна, русская парная, турецкий хаммам. Душ впечатлений и ледяной ушат. Зона отдыха. плавательный бассейн 25м. с панорамным видом на море.*

*Лучшие **SPA** уходы за телом и лицом, **wellness-программы**, сочетающие процедуры оздоровления, психологической разгрузки и уходов для тела.*

*Зарядитесь энергией спорта в **тренажерном зале** с лучшим оборудованием **Technogym**.*

*Подарите сертификат на сумму или любую услугу Ribera SPA.*

***АКВА-ТЕРМО КОМПЛЕКС «RIBERA MEDICAL & SPA»***

***БАННЫЙ КОМПЛЕКС***

*Финская сауна, русская парная, хаммам, душ впечатлений, ледяной ушат и, конечно, крытый бассейн 25 метров для плавания. Баннный комплекс принимает гостей круглый год. Посещение бани было испокон веков нечто большим, чем просто очищением тела. В бане обсуждали мировые проблемы и размышляли о жизни. Сегодня баня - расслабляющее и оздоравливающее средство. Водные процедуры помогают восстановить общее физическое и*



*душевное здоровье, освободиться от повседневного напряжения, расслабиться и восстановить силы.*

#### **РЕЖИМ РАБОТЫ**

*Ежедневно 11:00 - 21:00 в будние дни\*\**

*Ежедневно 09:00 - 21:00 в выходные\*\**

#### **ПРОЖИВАЮЩИМ В ОТЕЛЕ**

*Для гостей отеля «Ribera Resort & SPA» - включено в стоимость в соответствии со временем размещения: с 14:00 часов дня заезда до 12:00 дня выезда. Продлить пребывание в бассейне и банном комплексе после освобождения номера без ограничений до конца дня возможно по открытым ценам.*

#### **Лечение в отеле «Ribera Resort & SPA»**

Современный лечебно-оздоровительный комплекс находится на первой береговой линии в г. Евпатория. Он представляет собой здание в 3 этажа, с крытым переходом от основного здания. круглый год предлагаются программы лечения и оздоровления, СПА-уходы, процедуры для красоты и восстановления сил.

Лечение предоставляется при условии размещения от 7-ми ночей.

Программу лечения Вы можете подобрать вместе со специалистами лечебного центра отеля «Ribera Resort & SPA 4+\*», при условии наличия оформленной предварительно санаторно-курортной карты (оформления сан.карты на месте не предусмотрено). При условии отсутствия карты, при себе необходимо иметь выписку из амбулаторной карты и исследования, которые были проведены по профильному заболеванию.

Лечение оказывается пациентам от 5 до 75 лет.

*Команда Ribera Medical & SPA создает особую атмосферу заботы и внимания гостям. Круглый год мы предлагаем программы лечения и оздоровления, SPA-уходы, процедуры для красоты и восстановления сил. Мы рады помочь каждому и предусмотрели программы оздоровления и лечения для детей и взрослых.*

#### **ТРЕНАЖЕРНЫЙ ЗАЛ**

Зал оборудован тренажерами Technogym. Комплекс тренажеров подходит для проработки всех групп мышц и любого уровня подготовки. Для гостей отеля посещение тренажерного зала включено в стоимость. Зал находится на 2 этаже SPA-комплекса. В соответствии с правилами тренажерного зала, техники безопасности и гигиены необходимо иметь с собой для занятий сменную чистую обувь.

НЕ ДОПУСКАЮТСЯ ДЕТИ ДО 14 ЛЕТ БЕЗ РОДИТЕЛЕЙ.

РЕЖИМ РАБОТЫ

Ежедневно 9:00 - 21:00 \*\*

### **ПОДАРОЧНЫЕ СЕРТИФИКАТЫ В SPA**

Подарите расслабление, отдых и здоровье. Мы поможем вам в выборе лучшего подарка на день рождения для мужчин и женщин, родителей, коллег и друзей.

Вы можете выбрать в подарок любую услугу Многопрофильного центра «Ribera Medical & SPA»: посещение банного комплекса, тренажерного зала, SPA-программы: отличным подарком для мужчины может стать сертификат на антистрессовый массаж, а в подарок женщине отлично подойдет процедура обертывания «горячий шоколад».

- *В крытом бассейне с видом на море получают очень красивые фото*

### **ТРАНСФЕР**

#### **► Гостеприимство с первых минут**

Вы можете не беспокоиться о том, как пройдет встреча. Сотрудник отеля будет ждать Вас с табличкой, мимо которой Вы точно не пройдете!

#### **► Любая помощь**

Мы обязательно поможем Вам погрузить чемоданы, расскажем об интересных местах в Евпатории. А если вы устали, мы деликатно помолчим.

#### **► Уверенность и безопасность**

Автомобили автопарка Ribera Resort & SPA новые, оснащены кондиционерами, ремнями безопасности, детскими креслами.

#### **► Вместимость**

В наши автомобили поместится даже самая большая семья! Максимальная вместимость – 8 человек.

#### **Стоимость трансфера:**

**Трансфер Отель Ribera – Аэропорт г. Симферополь**

Автомобиль комфорт класса - 2 400 р. Минивэн - 3 600 р.

**Трансфер Отель Ribera – Ж/Д вокзал Симферополь**

Легковой автомобиль комфорт класса - 3400 р. Минивэн - 4000 р.

Трансфер возможен также в любую точку Крыма.

## **ПРОКАТ**

На отдыхе можно взять для себя и своих близких отличный велотранспорт для прогулок по старому городу в Евпатории или по территории отеля.

Для гостей:

- велосипеды для взрослых и детей
- беговелы
- самокаты
- гироскутеры
- коляска для деток до 3х-4х лет

Чтобы зарезервировать «прогулочный транспорт» обращайтесь на ресепшн

## **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ**

Оптимальные площадки для переговоров, деловых встреч, семинаров, презентаций и пресс-конференций на западном побережье Крыма в г. Евпатория.

Зал на 1 этаже отеля с подиумом, столом президиума и трибуной.

**Размеры зала:** Площадь: 150 кв.м. **Рассадка:** до 100 человек

**Стоимость: 10:00-18:00, 35 000 руб.**

каждый последующий час 3000 руб./час

### **Малая конференц-зона**

Зона с большим круглым столом, расположена на этаже отеля в одном пространстве с конференц-залом

**Размеры зала:** Площадь: 40 кв.м. **Рассадка:** до 20 человек.

**Стоимость: 3000 руб./час**

Минимальный заказ 2 часа.

### **Oblaka Bar**

Идеально для проведения гала-ужинов и торжественной части мероприятий.

**Размеры зала:** Площадь: 170 кв.м. **Рассадка:** до 50 человек.

**Стоимость рассчитывается по стоимости меню без аренды за зал.**

## **СВАДЕБНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Выездная регистрация или свадебная фотосессия в Евпатории в Крыму.

Только в «Ribera Resort & SPA» потрясающей красоты залы, панорамный ресторан с видом на море, меню от шеф-повара Сергея Гольштейн!

## **АКЦИИ**

День рождения в Ribera Resort & SPA. Вам точно понравится!

Ваш ПРАЗДНИК – это Наш ПРАЗДНИК!

ДляGuestей отеля:

- скидка 20% на проживание в номере любой категории

- скидка 20% на меню панорамного ресторана «Oblaka»
- скидка 20% на spa-услуги
- комплимент от отеля.

Насладитесь красотой природы и попробуйте свои силы в различных видах активного отдыха!

Новинки в прокат:

- электровелосипеды
- электросамокаты
- велосипеды
- гироскутеры
- велобеги для маленьких Гостей
- самокаты для маленьких Гостей

## **РАЗВЛЕЧЕНИЯ**

### **Бильярдная**

Место уединения и сосредоточенного азарта. Располагается на 1 этаже отеля.

### **Игровая комната**

Любимое место деток, в этой комнате время летит не заметно. Современный и безопасный комплекс для детских игр. Расположена на 1 этаже отеля

### **Спортивная площадка**

На территории отеля расположена современная огороженная спортивная площадка со специальным покрытием. Волейбол, баскетбол, мини-футбол, теннис и любые подвижные игры.

Здесь проходят спортивные мероприятия анимации, в любое время вы можете поиграть с ребенком, друзьями и даже устроить командные игры.

### **Рыбалка**

Морская рыбалка обещает большой улов и интересный процесс.

Море впечатлений и красивых фото гарантируем. Для поклонников подводной охоты, особые предложения с трансфером.

### **Экскурсии**

Выезды на Южный берег и Западный берег Крыма, посещение аквапарков, дельфинария, замков, крепостей, дворцов, музеев, водопадов, пещер и заповедников.

Комфортабельный автобус отправляются на экскурсии и возвращаются к отелю Ribera Resort&SPA.

Выбрать и заказать экскурсии по Крыму можно на стойке ресепшен.

**Шоу фонтанов** создает настроение праздника каждый вечер.

Красивое зрелище представлено двигающимися в такт музыке «танцующими» фонтанами, подсвеченными под все цвета радуги. Когда солнце уходит за горизонт, территория отеля оживает яркими красками, радующими детей и взрослых.

## **ДЛЯ ДЕТЕЙ**

### **Детское меню**

Привычная и необыкновенно вкусная еда для хорошего настроения наших маленьких гостей

### **Игровая комната**

Любимое место детей, в этой комнате время летит не заметно.

Современный и безопасный комплекс для детских игр. Расположен на 1 этаже отеля. С Вашими детьми будет заниматься заботливая няня. Дети без взрослых от 3-х лет, меньше 3-х лет детки с родителями.

### **Игровая площадка**

Лестницы, турники, горка. Специальное безопасное мягкое покрытие на земле.

## **Анимация и Baby Club**

Развлекательные, спортивные и тематические мероприятия в детской комнате и ресторане.

## **Экскурсии**

Выезды на Южный берег и Западный берег Крыма, посещение дельфинария, замков, крепостей, дворцов, музеев, водопадов, пещер и заповедников.

Комфортабельные автобусы отправляются на экскурсии и возвращаются к отелю Ribera Resort&SPA.

Выбрать и заказать экскурсии по Крыму можно на стойке ресепшен.

## **Комфорт**

Кроватки, стульчики, халатики и другие привычные бытовые детали сделают отдых комфортным для детей и родителей.

Для комфортного отдыха маленьких гостей и родителей мы постарались предусмотреть детали, чтобы вы чувствовали себя, как дома. Стульчики для кормления, по запросу: детские горшки, детская ванночка, детский стульчик для умывания, комфортные детские кроватки для малышей, прокат самокатов и детских прогулочных колясок. Так же срочная медицинская помощь.

## **Спортивная площадка**

Площадка со специальным покрытием для активных игр с мячом

На территории отеля расположена современная огороженная спортивная площадка со специальным покрытием. Волейбол, баскетбол, любые подвижные игры. Здесь проходят спортивные мероприятия анимации, в любое время вы можете поиграть с ребенком, друзьями и даже устроить командные игры.

## **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 / сдержанный 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

## **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 услышать. Переспросите.
- Попросите коллегу
- ✓ Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- ✓ Свяжитесь 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 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)
  - 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);
  - ✓ 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

## ЛИСТ 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 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 \_\_\_\_\_
- 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