

## Swissôtel Resort Сочи Камелия 5\*

swissôtel **RESORT**  
SOCHI KAMELIA



ВВЕДЕНИЕ	3
РАСПОЛОЖЕНИЕ ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	7
НОМЕРНОЙ ФОНД	9
УСЛУГИ	17
СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	21
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	22
ПРЕЙСКУРАНТ	22
РЕСТОРАНЫ	25
ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ	28
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	31
СТАНДАРТ ПРИЁМА ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА	31
БРОНИРОВАНИЕ	31
ЗАСЕЛЕНИЕ	32
ВЫПИСКА	32
ОПЛАТА	32
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	32
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	32
ДРЕСС-КОД	32
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	23
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /ПОЖАР	35
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	34
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /НАПАДЕНИЕ	34
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /УГРОЗА ВЗРЫВА	35
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /ОГРАБЛЕНИЕ	35
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	36
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	37
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	38

## **ВВЕДЕНИЕ**

Этот документ создан для использования во время Финала Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» 2025 по компетенции Администрирование отеля 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 (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в городе, который не представляет ни один из участников проведения Финала Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» 2025 по компетенции Администрирование отеля.

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 конкурсантов и экспертов искать и находить информацию о реальных процессах моделируемого отеля, чтобы получить лучшее представление о его инфраструктуре, корпоративных стандартах и регламентах, информация, которая противоречит указанной 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.

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 Д1 (первый день чемпионата). Но

эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают время до начала чемпионата (в Д-1) для ознакомления со всеми корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и зафиксированы протоколом.

## РАСПОЛОЖЕНИЕ ОТЕЛЯ

### ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, Сочи

### КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: Курортный проспект, 89, Сочи, 354002, Россия.

Тел: [8 800 600 88 01](tel:88006008801), [+7 862 296 8801](tel:+78622968801)

e-mail: [HA5C8-RE@accor.ru](mailto:HA5C8-RE@accor.ru)

Веб сайт: <https://swissotelsochi.ru>

### РАССТОЯНИЯ

До центра: 3,7 км

До международного аэропорта имени В. И. Севастьянова: 25 км

До ж/д вокзала г. Сочи: 5 км

### СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

До отеля Swissotel Resort Sochi Kamelia можно добраться разными способами:

- **От аэропорта Адлер.** Нужно сесть на автобус №105, 105с и доехать до остановки «Санаторий Металлург». От неё до отеля — примерно 1,1 км.
- **От железнодорожного вокзала Сочи.** Нужно сесть на автобус №19, 120, 121, 2, 22, 3, 41, 86, 87, 95 или маршрутку 43, 48, 83, 98 и доехать до остановки «Стадион». От неё до отеля — примерно 920 м.

**Также можно заказать трансфер.**

### Координаты

43°33'45.6"N, 39°45'23.3"E

## **ТРАНСФЕР**

Консьерж отеля всегда будет рад вызвать такси или организовать аренду автомобиля, а также трансфер из аэропорта / вокзала в удобное для гостей время.

Стоимость трансфера аэропорт-отель:

Mercedes S-class — 7000 рублей

Mercedes V-class — 6500 рублей

Mercedes E-class — 4000 рублей

## **ЗАЕЗД / ВЫЕЗД**

Время заезда в отель: 16:00

Время выезда из отеля: 12:00

## **ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ**

Swissotel Resort Сочи Камелия — роскошный пятизвездочный отель на берегу Черного моря с идеальным песчаным пляжем и открытым бассейном.

Swissôtel Resort Сочи Камелия — это сочетание великой истории, европейского уровня комфорта и современных технологий.

История отеля началась в 1935 году с санатория «Наука». Позже он вошел в состав «Интуриста» — объединения, аналогов, которому не было в СССР. В 70-м году прошлого столетия рядом с главным корпусом «Интуриста» построили гостиницу в центре большого парка с цветущими камелиями. Новый корпус так и назвали «Камелия».

В 2011 году было принято решение о восстановлении курортного комплекса. Архитектурный проект реконструкции разработали в мастерской под руководством архитектора Алексея Гинзбурга. Работы по реконструкции комплекса начали в ноябре 2011 года. Проект реконструкции реализовала компания «Галс-Девелопмент», входящая в группу ВТБ. Курортный комплекс восстановили в рекордный срок — 27 месяцев.

4 февраля 2014 года, накануне XXII Зимних Олимпийских игр, состоялось торжественное открытие обновленного курорта, который получил название Swissôtel Resort Сочи Камелия.

В рамках проекта реконструкции воссоздали здание бывшего санатория «Наука», фасад которого исполнен в стиле ар-деко. Площадь комплекса — более 60 тысяч кв. метров, он включает в себя пятизвездочный отель, апартаменты и объекты для отдыха.

Отель вновь стал центром притяжения влиятельных персон и ярких представителей творчества, науки и спорта. В отеле останавливались влиятельные политические деятели, в том числе премьер-министр Турции Реджеп Тайип Эрдоган, президент Палестины Махмуд Аббас. В Swissôtel Resort Сочи Камелия отдыхали и размещались во время деловых визитов маэстро Юрий Башмет, актеры Константин Хабенский и Евгений Стычкин, многократный олимпийский чемпион по спортивной гимнастике Алексей Немов, легендарный вратарь Манчестер Юнайтед и сборной Дании Петер Шмейхель, жили сборные команды по футболу Бразилии и России.

Отель располагается на семи гектарах зеленого парка, богатого цветущими деревьями и кустарниками.

Номера отеля отличает простая геометрия, много естественного света, сочные и одновременно неброские цвета отделки, современные технологии, чистота, уют и комфорт.

В отеле 203 просторных номера и люкса, каждый из которых оборудован балконом или террасой с захватывающим видом на Чёрное море, парк или город.

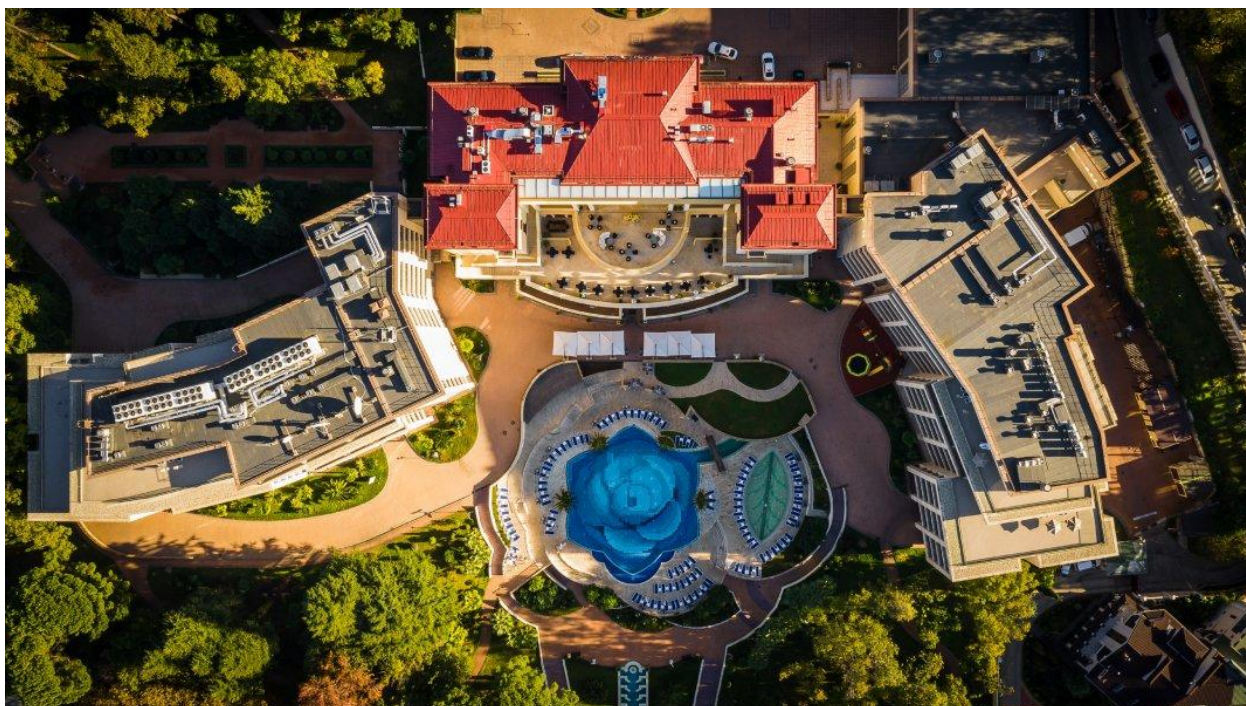


Из номеров отеля открывается прекраснейший вид на бескрайнее Черное море и цветущий парк. В каждом номере есть всё, чтобы сделать пребывание гостей максимально комфортным.

Спа-комплекс отеля Pürovel Spa & Sport предлагает процедуры с использованием альпийских эфирных масел, массажи, комплексные уходы за телом. На его территории — тренажерный зал, комнаты для косметических процедур, зона отдыха, фруктовый бар, парные, джакузи.

Инфраструктура отеля уникальна: открытый, подогреваемый круглый год бассейн с видом на море, два детских бассейна, в том числе один — на песчаном пляже отеля. Два ресторана, бары у бассейна и на пляже, лобби бар, кафе-кондитерская, детская комната и площадка.

Прекрасная кухня, анимационная развлекательная программа и свежий морской воздух позволяют наслаждаться отелем и природой южного курорта независимо от сезона.



Swissotel Resort Сочи Камелия стал победителем в номинации «Лучший российский семейный отель» престижной премии Travel Time Awards 2023.



## **НОМЕРНОЙ ФОНД**

К услугам гостей Swissotel Resort Сочи Камелия 203 номера с балконами и террасами, в том числе 18 номеров категории люкс и президентский номер. В каждом из них есть всё необходимое для максимально комфортного пребывания гостей.

Номера отеля отличает простая геометрия, много естественного света, сочные и одновременно неброские цвета отделки, современные технологии, чистота, уют и комфорт. Из номеров открывается вид на территорию отеля и Черное море.

Курение в номерах и общественных зонах не допускается, но разрешено в специально отведенных местах.

Все номера оснащены современной техникой, бесплатным Wi-Fi, кондиционером, сейфом, мини-баром, кофемашиной, просторной ванной комнатой с халатами, тапочками и косметическими принадлежностями

**Для моделируемого отеля рассматриваются следующие категории номеров:**

### **Номер Swiss Advantage, с видом во внутренний двор — с двуспальной кроватью (31 – 40 м²)**

Номера предлагают путешественникам все необходимое для полного расслабления и комфортного проживания, и во всех них есть открытый балкон.

*\*Стандартные номера рассчитаны на размещение двух гостей. При планировании размещения с детьми, необходимо связаться с отелем, чтобы узнать о комфортных вариантах размещения.*

#### **Ключевая особенность:**

- Тропический душ
- Одна большая двуспальная кровать

#### **Общие удобства:**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом
- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

### **Номер Swiss Advantage, с видом на парк — с двуспальной кроватью (31 – 40 м²)**

Дизайн этих номеров выполнен с элегантной европейской сдержанностью и предлагает потрясающий вид на цветущий парк, окружающий отель.

К услугам гостей — бесплатный беспроводной Интернет, кофемашина, рабочая зона и балкон — прекрасное наполнение для продуктивной работы и непринужденного отдыха.

*\*Стандартные номера рассчитаны на размещение двух гостей. При планировании размещения с детьми, необходимо связаться с отелем, чтобы узнать о комфортных вариантах размещения.*

#### **Ключевая особенность:**

- Тропический душ
- Одна большая двуспальная кровать
- Вид на парк

#### **Общие удобства:**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом
- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

### **Номер Swiss Advantage, с видом во внутренний двор — с 2 полутораспальными кроватями (31 – 40 м²)**

Номера отличают лаконичность и комфорт в стандартных номерах с двумя отдельными кроватями Queen-size. В этих номерах также имеется рабочая зона, бесплатный беспроводной Интернет, кофемашина и чайник, чтобы позволить вам отдохнуть с семьей или в рабочей поездке.

*\*Стандартные номера рассчитаны на размещение двух гостей. При планировании размещения с детьми, необходимо связаться с отелем, чтобы узнать о комфортных вариантах размещения.*

#### **Ключевая особенность:**

- Тропический душ
- Две отдельные полутораспальные кровати

#### **Общие удобства:**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом

- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

**Номер Swiss Advantage, с видом на парк — с 2 полутораспальными кроватями (31 – 40 м<sup>2</sup>)**

Гостей ждет комфортный отдых в стандартных номерах с двумя отдельными кроватями и видом на вечнозеленый цветущий парк.

*\*Стандартные номера рассчитаны на размещение двух гостей. При планировании размещения с детьми, необходимо связаться с отелем, чтобы узнать о комфортных вариантах размещения.*

**Ключевая особенность:**

- Тропический душ
- Две отдельные полутораспальные кровати и вид на парк
- Вид на парк

**Общие удобства:**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом
- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

**Номер Swiss Advantage, с видом на море — с двуспальной кроватью (31 – 40 м<sup>2</sup>)**

Стандартные однокомнатные номера с открытыми балконами и видом на Черное море – просторны, комфортабельны и выдержаны в элегантном стиле. Каждый номер идеально подходит для гостей, которые хотели бы отдохнуть от суеты и насладиться морскими пейзажами.

Номер этой категории оснащен удобной двуспальной кроватью, рабочим столом у окна, минибаром и кофемашиной.

**Ключевая особенность::**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом

- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

**Номер Swiss Advantage для маломобильных, вид во внутренний двор  
— с двуспальной кроватью (31 – 40 м²)**

Просторный стандартный номер с большой двуспальной кроватью и видом на внутренний двор. Номера предлагают путешественникам все необходимое для полного расслабления и комфортного проживания, а также все специальные удобства для гостей с ограниченными возможностями.

**Ключевая особенность**

- Тропический душ
- Одна большая двуспальная кровать
- Вид на внутренний двор

**Номер Swiss Executive, с видом на море — с двуспальной кроватью (37 – 43 м²)**

Стандартные номера категории Премиум созданы для тех, кто предпочитает свободное пространство и великолепный вид на море или цветущий парк отеля.

Все номера этой категории оборудованы не только тропическим душем, но и ванной, что дает гостям дополнительную возможность расслабиться во время отдыха и окунуться в атмосферу покоя и умиротворенности.

**Ключевая особенность**

- Ванна
- Тропический душ

**Общие удобства**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом
- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

Дизайн номеров класса люкс — по-европейски уютный и лаконичный.

В отделке использованы натуральные материалы — текстурированная древесина, натуральный мрамор и стекло повышенной светопрозрачности, что делает его визуально тоньше, невесомее, расширяет пространство, «наполняет» комнаты воздухом, стирает грани.

В концепцию декорирования номеров внесены оттенки и образ камелии — цветка, исторически украшающего парк, на территории которого располагается Swissotel Resort Сочи Камелия.

### **Номер Swiss Executive, с террасой и видом на море — с двуспальной кроватью (37 – 43 м<sup>2</sup>)**

Стандартные номера категории Премиум созданы для тех, кто предпочитает свободное пространство и великолепный вид на море или цветущий парк отеля.

Все номера этой категории оборудованы не только тропическим душем, но и ванной, что дает гостям дополнительную возможность расслабиться во время отдыха и окунуться в атмосферу покоя и умиротворенности.

*\*Стандартные номера рассчитаны на размещение двух гостей. При планировании размещения с детьми, необходимо связаться с отелем, чтобы узнать о комфортных вариантах размещения.*

#### **Ключевая особенность**

- Ванна
- Тропический душ
- Терраса

#### **Общие удобства**

- Рабочий стол у окна
- Набор по уходу за телом
- Халат
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Минибар
- Балкон

Дизайн номеров класса люкс — по-европейски уютный и лаконичный.

В отделке использованы натуральные материалы — текстурированная древесина, натуральный мрамор и стекло повышенной светопрозрачности, что делает его визуально тоньше, невесомее, расширяет пространство, «наполняет» комнаты воздухом, стирает грани.



### **Номер Duplex двухуровневый, вид на море — с двуспальной кроватью и диваном (71 м<sup>2</sup>)**

Элегантные и стильные двухуровневые люксы с великолепным прямым видом на море расположены в главном историческом здании отеля. Благодаря особому комфорту, двухуровневые люксы действительно стирают грань между проживанием в отеле и в апартаментах. Номера идеально подходят как для длительного семейного отдыха, так и для работы вдали от офиса.

#### **ключевая особенность**

- Центральное историческое здание отеля
- Два уровня
- Вид на море

#### **общие удобства**

- Рабочий стол у окна
- Тропический душ и ванна
- Набор по уходу за телом марки Aqua Di Parma
- Халат
- Минибар
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Просторные ванные комнаты
- Гостиная
- Балкон

### **Номер Signature Suite, с видом на море, с гостиной — с двуспальной кроватью (68 м<sup>2</sup>)**

Фирменные люксы расположены на верхних этажах западного и восточного крыла, в них удобно разделены спальня и просторная гостиная. Они элегантно оформлены и имеют также современную ванную комнату с отдельным душем и ванной. Номера идеально подходят для гостей, которые ценят пространство и тем, кто планирует длительный отдых с комфортом.

#### **Ключевая особенность**

- Верхние этажи отеля
- Вид на море

#### **Общие удобства**

- Рабочий стол у окна
- Тропический душ и ванна
- Набор по уходу за телом марки Aqua Di Parma
- Халат

- Минибар
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Просторные ваннные комнаты
- Гостиная
- Балкон

**Номер Family Duplex двухуровневый — с двуспальной кроватью и раскладным диваном (96 м<sup>2</sup>)**

Стильные просторные двухуровневые люксы расположены в главном историческом здании отеля. Эти номера создают особый комфорт и уют для вашего отдыха. Они прекрасно подходят для длительного пребывания с семьей: на первом уровне — гостиная с раскладным диваном и мобильной перегородкой, спальня на втором уровне. Санузлы на каждом этаже

**Ключевая особенность**

- Просторная гостиная
- Центральное историческое здание отеля
- Два уровня
- Вид на парк

**Общие удобства**

- Рабочий стол у окна
- Тропический душ и ванна
- Набор по уходу за телом марки Aqua Di Parma
- Халат
- Минибар
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Просторные ваннные комнаты
- Гостиная
- Балкон

•

**Номер Terrace Suite, с видом на море, с террасой, гостиной — с двуспальной кроватью**

Роскошные люксы с террасой расположены на последних этажах как западного, так и восточного крыла отеля. Гости будут впечатлены потрясающим видом на Черное море, южные закаты и цветущий парк отеля, и могут насладиться южным солнцем в уединенной обстановке на просторной террасе номера.

Площадь люкса, расположенного в восточном крыле — 138 м<sup>2</sup>;

Площадь люкса, расположенного в западном крыле — 86 м<sup>2</sup>.

**Ключевая особенность**

- Верхний этаж
- Просторная терраса с видом на море

**Общие удобства**

- Рабочий стол у окна
- Тропический душ и ванна
- Набор по уходу за телом марки Pürovel
- Халат
- Минибар
- Кофемашина и чайник
- Меню подушек
- Просторные ваннные комнаты
- Гостиная
- Балкон

## **УСЛУГИ**

### **WELLNESS И PÚROVEL SPA & SPORT**

Спа-центр Púrovel Spa & Sport — неотъемлемая часть прекрасного отдыха в Swissôtel Resort Сочи Камелия.

Púrovel Spa & Sport — это единение с окружающим миром, возможность насладиться восхитительными видами и ощутить пользу природы во всем ее совершенстве.

В основе философии Púrovel лежит идея смены альпийских времен года, она отражает четыре стадии жизненной энергии: обновление (весна), пиковая активность (лето), восстановление (осень) и инертность (зима).

Чтобы наполнить тело и сознание энергией, во время авторских процедур Púrovel применяются эфирные масла, изготовленные на основе альпийских трав и цветов.

Термальная зона — отдельная для мужчин и женщин.

### **ОТКРЫТЫЙ БАССЕЙН**

Курортный отель Swissotel Сочи Камелия располагает открытым бассейном с подогревом. Бассейн имеет необычную форму (сделан в форме цветка). Вечером по всему периметру бассейна включается разноцветная подсветка. Зона отдыха оборудована шезлонгами и зонтами от солнца.

Главные особенности бассейна:

- Работает без выходных с 09:00 до 21:00;
- Посещение входит в стоимость проживания.

### **ТРАНСФЕР**

Консьерж всегда будет рад вызвать такси или организовать аренду автомобиля, а также трансфер из аэропорта / вокзала в удобное для Вас время.

Стоимость трансфера аэропорт-отель:

Mercedes S-class — 7000 рублей

Mercedes V-class — 6500 рублей

Mercedes E-class — 4000 рублей

### **БИЗНЕС-ЦЕНТР**

Если гостю необходимо напечатать или сканировать текст, отправить сообщение по почте, или заказать компьютерное оборудование, необходимо обратиться в службу приема и размещения.

### **ПАРКОВКА**

Для гостей, проживающих в отеле, доступна бесплатная нижняя гостевая парковка.

Стоимость парковки на центральном входе отеля составляет 300 руб в час. Первые 30 минут –бесплатно.

Гости, предъявившие чек о посещении ресторанов отеля, имеют право бесплатно воспользоваться парковкой на центральном входе в течение определённого времени в день посещения ресторана.

### **ПРАЧЕЧНАЯ**

Услуги химчистки и прачечной семь дней в неделю с 8:00 до 20:00. Услуги экспресс-сервиса предоставляются с доплатой 50% к сумме заказа, а для детских вещей мы сделаем скидку 50%.

### **ДЕТСКИЙ КЛУБ И УСЛУГИ НЯНИ.**

Детский клуб предлагает различные мероприятия для детей.

В отеле доступна услуга предоставления индивидуальной няни, гувернантки на длительный и короткий период:

- няня почасовая;
- дневная — ночная няня;
- няня для грудничков;
- гувернантка.

Услуга предоставляется для детей от 0 до 12-ти лет.

Услуги оказывают квалифицированные, ответственные и профессиональные няни.

### **ДЕТСКОЕ МЕНЮ**

В меню для маленьких гостей закуски и салаты, супы, горячее, гарниры и десерты. С выверенным содержанием соли, без острых соусов и перца.

### **МЕНЮ ПОДУШЕК**

Гостю предлагается на выбор наиболее комфортные для него подушки из предлагаемого меню.

#### **ГРЕЧНЕВАЯ ЛУЗГА:**

Натуральная жесткая подушка с экологически чистым и гипоаллергенным наполнителем из гречневой лузги оказывает мягкий массажный эффект.



#### **ЛАВАНДА:**

Аромат оказывает расслабляющее действие, снимает головные боли и усталость, а также помогает бороться с бессонницей.

#### **КЕДРОВАЯ СТРУЖКА:**

Имеет плотную структуру и выраженный ортопедический эффект, удерживая голову и шею в правильном положении.

#### **ЛЕН:**

Гипоаллергенная и антибактериальная подушка средней жесткости. Обладает высокой гигроскопичностью и естественной терморегуляцией.

#### **ЖЕНСКАЯ I ПРОТИВ МОРЩИН**

Подушка с массажным эффектом для кожи головы и лица повышает тонус мышц и предотвращает появление глубоких мимических морщин.

#### **ДЛЯ СПИНЫ, ШЕИ И ПОЯСНИЦЫ**

Форма и оптимальная высота подушки способствуют уменьшению мышечного напряжения в области шеи, поясницы и ног.

#### **U-ПОДУШКА ДЛЯ БЕРЕМЕННЫХ**

Подушка U-образной формы легко принимает форму тела, помогая находить удобную позицию для сна, поддерживая голову и живот.

#### **НАМАТРАСНИК**

С наполнителем из утиного пуха и перьев для мягкого и комфортного сна.

### **ЗАСЕЛЕНИЕ С ЖИВОТНЫМИ**

Правила пребывания в отеле с кошками и собаками:

- Стоимость проживания животного — 15 000 рублей за весь период;
- Заселение в отель возможно с кошками и собаками весом до 5 кг и размером до 35 см в холке;
- Запрещается посещение зоны спа, бассейна, баров и ресторанов отеля с домашним питомцем. Нахождение в других общественных зонах отеля и на пляже возможно только в случае, если питомец помещен в специальную переноску.

### **ROOM SERVICE**

Завтрак в постель, ужин на террасе уютного номера, романтический вечер с вином без посторонних глаз и просто чудесный спокойный день в уютных интерьерах комнаты.

Если выбираться в люди сегодня не входит в планы, можно воспользоваться услугами сервиса по обслуживанию в номерах.

## **СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **ГОСТИТЕ ДОЛЬШЕ, ПЛАТИТЕ МЕНЬШЕ**

Жизнь – это путешествие, где приключения встречаются на каждом шагу. Мы всегда рядом, чтобы помочь вам увидеть мир с непревзойденным стилем и комфортом.

Насладитесь незабываемым отдыхом в Swissôtel Resort Сочи Камелия, воспользовавшись нашим специальным предложением «Гостите дольше. Платите меньше»

- до -15% от 2 ночей
- до -20% от 5 ночей
- до -25% от 10 ночей
- до -30% от 16 ночей

### **ДЛЯ ТЕХ, КТО РЯДОМ**

Скидка 20% на проживание при предъявлении действующей прописки Республики Адыгея, Астраханской области, Волгоградской области, Республики Калмыкия, Краснодарского края, Ростовской области, Республики Крым и Севастополя.

***\*Предложение действует при наличии номеров на определенные даты.***

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров по этажам отеля **Swissotel Resort Sochi Kamelia 5\*** смоделировано в АСУ OPERA для оптимизации действий участников в ходе соревнований Финала Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» по компетенции Администрирование отеля в 2025 году.

## ПРЕЙСКУРАНТ

	Открытые тарифы отеля с завтраком	Стоимость за одноместное проживание, включая НДС 0%	Стоимость за двухместное проживание, включая НДС 0%
<b>SAcvd</b>	Номер Swiss Advantage, с видом во внутренний двор — с двуспальной кроватью	18100 ₽	20700 ₽
<b>SAcvt</b>	Номер Swiss Advantage, с видом во внутренний двор — с 2 полутораспальными кроватями	18100 ₽	20700 ₽
<b>SAhc</b>	Номер Swiss Advantage для маломобильных, вид во внутренний двор — с двуспальной кроватью	18100 ₽	20700 ₽
<b>SApvd</b>	Номер Swiss Advantage, с видом на парк — с двуспальной кроватью	18100 ₽	20700 ₽
<b>SApvt</b>	Номер Swiss Advantage, с видом на парк — с 2 полутораспальными кроватями	18100 ₽	20700 ₽
<b>ASvd</b>	Номер Swiss Advantage, с видом на море — с двуспальной кроватью	18100 ₽	20700 ₽
<b>SEpv</b>	Номер Swiss Executive, с видом на парк — с двуспальной кроватью	25100 ₽	27700 ₽
<b>SEsv</b>	Номер Swiss Executive, с видом на море — с двуспальной кроватью	25100 ₽	27700 ₽
<b>SEsvt</b>	Номер Swiss Executive, с террасой и видом на море — с двуспальной кроватью	33100 ₽	35700 ₽
<b>SSsv</b>	Номер Signature Suite, с видом на море, с гостиной — с двуспальной кроватью	39600 ₽	42200 ₽
<b>Dsv</b>	Duplex двухуровневый, вид на море — с двуспальной кроватью и диваном	41700 ₽	44300 ₽
<b>FDsv</b>	Номер Family Duplex двухуровневый — с	48600 ₽	51200 ₽

	двухспальной кроватью и раскладным диваном		
<b>TSsv</b>	Номер Terrace Suite, с видом на море, с террасой, гостиной — с двухспальной кроватью	69600 ₽	72200 ₽

- В стоимость проживания входит завтрак в ресторане Камелия Кафе.
- Цены указаны включая завтрак и НДС 0 %.
- Доплата за проживание для детей с 13 лет и для взрослых за сутки проживания на дополнительной кровати составит 2000 руб., включая НДС
- Доплата за ребенка до 12 лет на дополнительной кровати за сутки проживания составит 1 800 руб.
- Стоимость питания во время завтрака (невключенного в тариф), обеда и ужина по системе «шведский стол» для детей:
  - ✓ с 0 по 3 лет включительно – бесплатно при условии, что родители питаются в ресторане — по шведской линии или по меню;
  - ✓ с 4 по 12 лет включительно – 50 % от стоимости для взрослого.

ПИТАНИЕ	
Завтрак	3000 ₽
Обед	1800 ₽
Ужин	3100 ₽

### СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

Наименование	Стирка	Глажка
Рубашка	500 ₽	500 ₽
Футболка	250 ₽	250 ₽
Брюки	450 ₽	450 ₽
Шорты/белье	250 ₽	250 ₽
Пиджак	700 ₽	400 ₽
Пуловер	500 ₽	400 ₽
Блуза	400 ₽	350 ₽
Платье	500 ₽	400 ₽
Вечернее платье	1000 ₽	800 ₽
Трусики	200 ₽	100 ₽
Бюстгалтер	200 ₽	
Носки - пара	100 ₽	50 ₽



**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 ₺
SCHWEPPES	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 И БАРЫ**

Три ресторана — “Камелия Кафе”, “Rivage” и “БАО” (Ginza Project) — предлагают гостям блюда международной, в том числе европейской и паназиатской, и авторской кухни. В летний период отель предлагает услуги баров у бассейна и на пляже, развлекательные программы, тематические вечера с открытой кухней на террасах ресторанов, кулинарные мастер-классы.

### **КАМЕЛИЯ КАФЕ**

Камелия Кафе предлагает гостям широкий выбор блюд шведской линии с многообразием местных сезонных фруктов и овощей. В работе наши повара используют продукты только высочайшего качества.

Режим работы: 7:00 – 23:00

Завтрак шведская линия: 7:00 – 11:00

Перерыв: 12:00 – 13:00

### **РИВАЖ**

Классика европейской и средиземноморской кухни – блюда на углях и морепродукты, дополненные самыми изысканными образцами вин.

Режим работы: 18:00 – 23:00, выходной – понедельник.

### **БАО**

Уникальная современная паназия с головокружительным видом на вечнозеленый парк и бескрайнее Черное море. Изысканное меню с широкой географией посвящено японской и китайской классике в современном прочтении. Это не только свежайшие морепродукты, фирменная утка по-пекински, но и осидсузи – чистая Япония, попробовать которую на вкус вы можете только здесь. Настоящие бриллианты меню — шедевры бренд-шефа Олега Шина, вдохновленные эклектичным слиянием мириадом вкусов паназии и Италии.

Одно из главных и несомненных достоинств «БАО», расположенного на верхнем этаже центрального исторического корпуса роскошного пятизвездочного Swissôtel Resort Сочи Камелия — панорамные виды черноморского побережья, открывающиеся с террасы. Здесь была предусмотрена каждая мелочь, а в интерьер добавили 58 квадратных метров живых цветов, чтобы ещё больше погрузить гостя в атмосферу эстетики и вкуса.

Продуманная винная карта и авторские коктейли станут восхитительным сопровождением особенного южного вечера.

«БАО» – новая достопримечательность Сочи и пока единственный в Сочи ресторан знаменитого бренда Ginza Project.

### **ЛОББИ БАР**

Лобби Бар Swissôtel Resort Сочи Камелия – место, где замедляется время и расширяется пространство.

Разместитесь с комфортом на уютных диванах в интерьерах исторического здания отеля, проникнитесь эпохой, в которую проектировали эту лаконичную роскошь, и почувствуйте курортный настрой.

Режим работы: ежедневно с 11:00 до 23:00

### **СВИСС ГУРМЭ**

Авторская кондитерская Свисс Гурмэ – секреты швейцарских шоколатье, высочайшие стандарты советской кулинарии и безупречное качество ингредиентов.

В меню кондитерской – европейские авторские торты, десерты в бокалах, конфеты ручной работы из швейцарского шоколада, легендарные пирожные и торты советской эпохи.

Кондитерская расположена на курортном проспекте при въезде в Swissôtel Resort Сочи Камелия и открыта как для гостей отеля, так и для всех жителей города и отдыхающих.

Режим работы:

9:00-21:00

### **БАР У БАССЕЙНА**

Насладитесь чудесным летним отдыхом под открытым небом с прекрасным видом на Черное море. Легкие закуски, освежающие и прохладительные напитки – то, что позволит Вам нежиться у бассейна столько, сколько Вы захотите.

К Вашим услугам: открытый бассейн, удобные шезлонги, зонты и бассейн для детей.

Режим работы: с 11:00 до 19:00

### **КАФЕ НА ПЛЯЖЕ «Феникс»**

Морской отдых начинается с пляжа. В уютном кафе на пляже «Феникс» Можно немного передохнуть от солнца днем, а вечером насладиться видами южного заката.

Интересна история названия этого бара. Он существовал еще в эпоху расцвета «Интуриста» (60е-70е годы прошлого столетия) и славился как среди гостей отеля, так и местных жителей. Спустя годы, в 2015, после возрождения гостиницы в образе Swissôtel Resort Сочи Камелия, руководство

решило отдать дань истории и воскресить «Феникс», тем самым всецело оправдав его название.

Режим работы: с 11:00 до 19:00 / кухня с 12:00 до 19:00

### **СНЭК БАР**

В жаркие летние дни в Снэк Баре предлагают освежающие лимонады, молочные коктейли, охлажденное пиво или тонизирующий чай на Ваш выбор. Сэндвичи на полезном злаковом хлебе станут отличным перекусом. Десерты – мягкое мороженое и фрукты. И все это можно взять с собой, чтобы не терять ни минуты блаженства на нашем пляже!

Режим работы: с 9:00 до 18:00, перерыв: с 13:00 до 13:30.

## **ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ**

### **СВАДЬБА В СОЧИ В ОТЕЛЕ Swissôtel Resort Sochi Kamelia**

Swissôtel Resort Сочи Камелия — идеальный вариант и для роскошной свадьбы на высшем уровне, и для сдержанной уютной регистрации с заботливым сервисом и индивидуальным подходом.

В Swissôtel Resort Сочи Камелия есть все, чтобы превратить главное событие в красивую историю: утопающий в зелени парк, белоснежные скульптуры и цветущие деревья, просторные террасы с видом на море, которые позволят укрыться от посторонних глаз и провести церемонию только в окружении близких людей.

На протяжении всей подготовки персональный менеджер окажет максимальное содействие в реализации любых задумок.

Отметить торжество можно в ресторанах Swissôtel Resort Сочи Камелия, в которых высококлассные повара приготовят для гостей любые блюда и сделают свадебный торт невероятной красоты. А после банкета молодожены могут отправиться в подготовленный специально для них номер, полный романтики и волшебства.

### **ДНИ РОЖДЕНИЯ И ЧАСТНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

С просторных террас номеров класса «люкс» отеля открывается панорамный вид на вечнозелёный парк, каскад водопада и безупречную синь Чёрного моря — идеальное место для закрытых фуршетов, семейных праздников, деловых обедов на свежем воздухе, романтических ужинов.

Менеджеры по корпоративным мероприятиям и специалисты ресторанной службы отеля помогут составить правильное меню с учетом стилистики вашего события, сервируют и безупречно обслужат торжество.

Для приветственных коктейлей предлагается восхитительная терраса лобби, расположенную в самом центре архитектурного ансамбля Swissôtel Resort Сочи Камелия.



## **КОНФЕРЕНЦИИ, СЕМИНАРЫ, ПЕРЕГОВОРЫ**

### **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ "ЛОКАРНО" и "АСКОНА"**

Площадь конференц-зала - 23,5 кв.м, размещение — до 9 человек

Переговорные комнаты Локарно и Аскона расположены на втором этаже отеля. Наличие экранов, беспроводного интернета и круглых столов делает их особенно комфортными для проведения мероприятий по командообразованию, деловых встреч и тренингов для небольших групп.

#### **Оборудование:**

- мультимедийный проектор
- проекционный экран
- флипчарт
- регулирование систем освещения и кондиционирования
- Интернет Wi-Fi

### **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ "ЛЮЦЕРН"**

Площадь конференц-зала - 44 кв.м, размещение — до 22 человек

Переговорная Люцерн расположена на втором этаже отеля. Она оснащена всеми современными технологиями, имеет возможность естественного освещения. Атмосфера этой комнаты идеальна для проведения тренингов, семинаров, презентаций, художественных выставок и заседаний. Возможны различные схемы рассадки гостей:

Театр -25 гостей

Круглый стол -14 гостей

Boardroom -18 гостей

#### **Оборудование:**

- мультимедийные экраны
- кабины для переводчиков
- регулирование систем освещения и кондиционирования
- Интернет Wi-Fi

### **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ "ЦЮРИХ"**

Площадь конференц-зала - 77 кв.м, размещение — до 50 человек

Переговорная «Цюрих» расположена на втором этаже отеля. Эта просторная и элегантная комната с высоким потолком оснащена в соответствии с требованиями к современным конференц-залам. Она вмещает до 30 человек и идеально подходит для проведения заседаний совета директоров, частных мероприятий, деловых встреч, семинаров и конференций.

#### **Оборудование:**

- мультимедийный проектор
- кабины для переводчиков
- регулирование систем освещения и кондиционирования
- Интернет Wi-Fi

### **БАЛЬНЫЙ ЗАЛ**

Площадь бального зала - 292 кв.м, размещение — до 238 человек

Бальный зал отеля подходит для проведения как масштабных деловых конференций и тренингов, так и для неформальных мероприятий — свадеб и гала-ужинов.

Открытая веранда зала станет отличным местом для вечерних коктейлей. Техническая возможность разделить зал на несколько помещений специальными мобильными перегородками расширяет рамки его использования.

Попасть в бальный зал можно как из отеля, так и минуя центральный вход. Первый вариант удобен при расселении участников и гостей в отеле, второй – для стороннего и закрытого мероприятия. Возможны различные схемы рассадки гостей:

Театр -200 гостей

Класс -80 гостей

Банкет -120 гостей

Круглый стол -60 гостей

Рассадка «П» -60 гостей

Коктейль -250 гостей

### **Оборудование:**

- мультимедийный проектор
- проекционный экран
- регулирование систем освещения и кондиционирования
- Интернет Wi-Fi

## **ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ**

### **СТАНДАРТ ПРИЁМА ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА**

Доброе утро / день / вечер, Swissôtel Resort Сочи Камелия, (имя), чем могу вам помочь/чем могу быть полезен

Good morning / afternoon / evening, Swissôtel Resort Сочи Камелия, (first name), how may I help you

### **СТАНДАРТ ПРИВЕТСТВИЯ У СТОЙКИ**

Доброе утро / день / вечер, (имя), чем могу вам помочь

Good morning / afternoon / evening, (first name), how may I help you

### **ИДЕНТИФИКАЦИЯ ГОСТЯ**

Уточнить имя гостя

Найти гостя в системе и уточнить № комнаты

### **БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ / АННУЛЯЦИЯ**

Услуга бронирования доступна гостям отеля круглосуточно. В период, когда отдел бронирования не работает или в отсутствии сотрудников отдела бронирования на рабочем месте, администратор осуществляет прием бронирования самостоятельно.

Отель принимает брони на любые категории номеров только при их наличии. Любая принятая бронь, полученная по любым каналам связи / платформам должна быть подтверждена письменно.

Отель применяет негарантированное бронирование при бронировании за срок более 7 суток до запланированного заезда.

За 7 суток до запланированного заезда отель уточняет намерения гостя, и в случае подтверждения запланированного заезда, гостю предлагается изменить статус бронирования на гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Для гарантии бронирования отель использует специальную систему, с помощью которой администратор высылает ссылку гостю/клиенту для осуществления безопасного платежа в размере не менее стоимости первых суток проживания. Получение ссылки возможно, как по мессенджеру, так и по адресу электронной почты, указанному при бронировании. Отель ожидает получение гарантии в течении 24 часов с момента отправки ссылки. В случае неполучения гарантии по истечению указанного времени, отель рассматривает данную бронь как негарантированную.

Политика бесплатной отмены бронирования низкого сезона (за 48 часов до заезда) распространяется на периоды: 13.01.25-24.04.25; 01.10.25-29.12.25; 12.01.26 - 31.01.26

Политика бесплатной отмены бронирования высокого сезона (за 7 суток до заезда) распространяется на периоды: 25.04.25-30.09.25; 30.12.25-11.01.26

### **ПОЛИТИКА ЗАЕЗДА / ВЫЕЗДА**

Время заезда в отель:

16:00 часов

Время выезда:

12:00 часов

Отель не гарантирует наличие свободных номеров до указанного времени заезда. Ранний заезд оплачивается в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»

С 00:00 по 04:00 оплачивается в размере 100% от стоимости номера.

С 04:00 по 08:00 оплачивается в размере 50% от стоимости номера.

Поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров и оплачивается дополнительно.

Выезд до 20:00 часов оплачивается в размере 50% от стоимости номера. Выезд после 20:00 часов оплачивается в размере стоимости номера за 1 ночь.

### **ЗАСЕЛЕНИЕ ГОСТЯ**

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. В процессе общения с гостем, администратор должен минимизировать время, уделяемое работе с документами и компьютером, поддерживая прямой зрительный контакт (исключая ситуации, когда зрительный контакт может спровоцировать недоразумение между людьми разных этнических культур).

### **ВЫСЕЛЕНИЕ ГОСТЯ**

Процедура должна быть организована как можно удобнее и проще. Администратор должен обеспечить условия, при которых гость пройдет через процедуру оплаты счета в спокойной и комфортной обстановке.

### **ОПЛАТА**

Оплата вышеперечисленных услуг осуществляется в рублях. К оплате принимаются платежные карты MasterCard, American Express, Visa и UnionPay, Мир, а также наличные средства. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за все предоставленные платные услуги и сдает

электронный ключ от номера администратору «Службы приема и размещения». При окончательном расчете, в зависимости от метода оплаты, гостю выдается фискальный чек, слип-чек с банковского терминала и счёт, сформированный в АСУ.

### **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**

Гости отеля ожидают высокого уровня обслуживания от его сотрудников. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Администратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то, что услышал о проблеме. Администратору важно выслушать гостя, извиниться и постараться решить проблему, если это возможно. Любые решения должны быть отмечены и при необходимости доведены до сведения менеджмента отеля. **Любые компенсации должны быть уместны.**

Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы, которые гости могут оставлять на различных платформах. Например, Ozon travel, Ostrovok.ru и так далее. Все ответы на жалобы, поступившие в письменном виде, должны быть направлены гостю в течении 24 часов с момента получения.

### **ДРЕСС – КОД**

Темный костюм / юбка или брюки

Галстук / шарф

Классический ремень / Пояс, 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**

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности.

Администратор должен быть обучен умению оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, должен быть способен принимать оперативные меры в первые, важные минуты, связанные с тяжелой болезнью или травмой.

Администратор должен проявлять здравый смысл и внимание к гостям отеля при допросе 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 номеров для гостей с ограниченными физическими возможностями должны быть переданы менеджеру СПиР при регистрации заезда.

## **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / 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

Организируйте потоки эвакуируемых людей согласно эвакуационным указателям

### **Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами**

Передайте ключи помещений различных служб

Распечатайте списки гостей из PMS, который использует отель

- список проживающих гостей
- список гостей на заезд
- список гостей на выезд

Блокируйте лифты

### **Внутренние уведомления**

Информируйте сотрудников через 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

## **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ**

Не сопротивляйтесь!

Говорите спокойно.

Запомните лицо грабителя.

Дайте грабителю требуемые деньги.

Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель.

Встречайте полицию у главного входа.

Заполните описание грабителя по форме (прилагается)

Сообщите менеджеру.

При необходимости соберите антикризисную группу.

## **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / 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

### **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / 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 позвонить в службу безопасности / полицию по номеру 112 (02).

Не отключайте вызов.

Связывайтесь 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 менеджера
- соберите антикризисную группу, если это необходимо

### **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / ОГРАБЛЕНИЕ**

Когда преступник на месте преступления:

- позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- не впадайте в панику

Когда преступник покинул место преступления:

- позвоните менеджеру

Дальнейшие действия

- жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно
- жертва = отель – сообщите менеджеру и сообщите в службу безопасности



Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно

### **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ**

Позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)

Дальнейшие действия:

1) Дыхательная и сердечная недостаточность

- очистить дыхательные пути
- сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца. Помните, что **любые медицинские манипуляции можно осуществлять только при наличии специальной подготовки**

2) Кровотечение

- зажмите рану
- приложите давящую повязку

3) 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 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 (over 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. щербин) 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