

Хаятт Ридженси Екатеринбург 5*



ВВЕДЕНИЕ	3
РАСПОЛОЖЕНИЕ ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	7
НОМЕРНОЙ ФОНД	8
УСЛУГИ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	12
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	14
ПРЕЙСКУРАНТ	14
РЕСТОРАНЫ	18
ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ	19
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	22
СТАНДАРТ ПРИЁМА ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА	22
БРОНИРОВАНИЕ	22
ЗАСЕЛЕНИЕ	23
ВЫПСКА	23
ОПЛАТА	23
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	23
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	24
ДРЕСС-КОД	24
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	24
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /ПОЖАР	24
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	25
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /НАПАДЕНИЕ	26
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /УГРОЗА ВЗРЫВА	26
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /ОГРАБЛЕНИЕ	26
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС /НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	27
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	28
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	29

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования во время Межрегионального (итогового) чемпионата профессионального мастерства «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 своё мастерство, и для более чёткого 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 проведения Межрегионального (итогового) чемпионата профессионального мастерства «Профессионалы» 2025 по компетенции Администрирование отеля.

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле даёт 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 её 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

получат 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, Екатеринбург

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 620014, Россия, Екатеринбург, Ул. Бориса Ельцина, 8.

Тел: +7 343 253 1234

e-mail: ekaterinburg.regency@hyatt.com

Веб сайт: <https://rg-ekaterinburghotel.ru/about/>

РАССТОЯНИЯ

До центра г. Екатеринбург: 0,90 км

До аэропорта г. Екатеринбург: 16,5 км

До ж/д вокзала г. Екатеринбург: 1,90 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

В Екатеринбурге один действующий **аэропорт**, — **Кольцово** — расположенный на юго-восточной окраине.

Добраться из аэропорта Кольцово в центр города можно на:

- **Маршрутном такси №01**, которое едет по маршруту Аэропорт— Железнодорожный вокзал и курсирует круглосуточно. Время в пути — от 40 мин до 1 ч, стоимость билета — 100 руб.
- **Аэроэкспрессе**, который ходит четыре раза в день, ночных отправок нет. Время в пути — около 40 мин, билет можно приобрести за 60 руб.
- **Автобусе №1**. Дорога до центра города занимает примерно 1 ч, билет стоит 40 руб. Первый рейс осуществляется около 6 утра, последний — незадолго до полуночи.

В Екатеринбурге один **ж/д-вокзал** — **Екатеринбург-пассажирский** (ранее Свердловск-пассажирский) и находится на Вокзальной площади, недалеко от станции метро «Уральская».

От ж/д-вокзала можно легко добраться до любой точки города на общественном транспорте. Рядом расположен автовокзал, откуда отходят маршрутные такси и автобусы во все районы города. Также неподалеку есть остановки городского общественного транспорта, где можно сесть на трамвай, троллейбус или автобус.

Координаты

56.8429° N, 60.5914° E

56° 50.57' N, 60° 35.48' E

56° 50' 34" N, 60° 35' 28" E

QR-код для навигатора:



Трансфер

**Предварительная стоимость персонального трансфера по маршруту
«Хаятт Ридженси Екатеринбург – из/в Аэропорт Кольцово»:**

Toyota Camry – 4 500 рублей (до 2 пассажиров)

Mercedes E – 7 500 рублей (до 2 пассажиров)

Mercedes S – 11 900 рублей (до 2 пассажиров)

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Хаятт Ридженси Екатеринбург – это пятизвёздочный отель международного уровня в Екатеринбурге. Отель расположен в новом развивающемся центре «Екатеринбург-Сити» на берегу реки Исеть и находится в непосредственной близости от городской администрации, Храма-на-Крови и других достопримечательностей города. Гармоничное сочетание современных дизайнерских решений со стандартами комфорта класса люкс делает Хаятт Ридженси Екатеринбург идеальным выбором как для гостей, посещающих город в деловых целях, так и для туристов.

Отель представляет собой 20-этажное здание, располагает 293 просторными номерами, включая 28 номеров категории люкс, несколькими ресторанами и барами, фитнес-центром, спа-комплексом, несколькими банкетными залами, конгресс-холлом.

Отель открыт весной 2009 года.

Интересные факты об отеле:

- Первый пятизвёздочный отель на Урале.
- Второй отель сети Hyatt в России.
- Первый отель типа Hyatt Regency в России.
- Открытие Hyatt Regency Ekaterinburg было приурочено к проведению саммита стран-участниц Шанхайской организации сотрудничества (ШОС), который состоялся в Екатеринбурге в июне 2009 года.



НОМЕРНОЙ ФОНД

Отель располагает 293 просторными номерами, включая 28 номеров категории люкс. Все номера отвечают ожиданиям современного бизнес-путешественника – удобные кровати и отдельные рабочие зоны, концепция открытой ванной комнаты, панорамные окна с видом на набережную. Остановившись в клубных номерах, гости получают дополнительные преимущества доступа в частную гостиную Regency Club Lounge на 18 этаже – персонализированный сервис и бесплатный вечерний коктейль.

Номера категории Президентский люкс/ Presidential Suite (1 номер в отеле) и Дипломатический люкс/ Diplomatic Suite (2 номера в отеле) для моделируемого отеля не рассматриваются.

Для моделируемого отеля рассматриваются следующие категории номеров:

Номер люкс с большой двуспальной кроватью (King)/ Suite with 1 double bed

- Большая комфортабельная двуспальная кровать (King) в отдельной спальне
- Просторный номер люкс площадью 72 кв. м с гостиной
- Современный минималистский дизайн
- Панорамный вид на реку Исеть и Храм на Крови
- Доступ в закрытую зону отдыха Regency Club на 18-м этаже с бесплатными вечерними коктейлями
- Вместимость до 3 мест. Взрослые от 13 лет и старше. Один ребёнок до 13 лет — можно без отдельного спального места.

О номере

- Отдельная рабочая зона
- Гостиная с мягкой мебелью. Диван трансформируется в спальное место (по запросу)
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Высокоскоростной Интернет
- Телевизор с диагональю экрана от 63,5 см
- Дополнительные телевизоры в спальне и ванной комнате
- Кабельные/спутниковые телеканалы
- Система индивидуального климат-контроля
- Сейф
- Мини-бар
- Кофеварка
- Душевая кабина

- Подогреваемый пол в ванной комнате
- Спа-ванна
- Детская кроватка (по требованию)

Номер Полулюкс с 1 большой двуспальной кроватью/ Deluxe with 1 double bed

- Большая комфортабельная двуспальная кровать (King) в отдельной спальне
- Просторный номер площадью 62 кв. м, разделенный на зоны
- Современный дизайн и ванная комната с открытой планировкой
- Отдельная гостиная с диваном
- Доступ в закрытую зону отдыха Regency Club на 18-м этаже с бесплатными вечерними коктейлями
- Вместимость до 3 мест. Взрослые от 13 лет и старше. Один ребёнок до 13 лет — можно без отдельного спального места.

О номере

- Отдельная рабочая зона
- Мягкая мебель в гостиной. Диван трансформируется в спальное место (по запросу)
- Душевая кабина
- Подогреваемый пол в ванной комнате
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Высокоскоростной Интернет
- Телевизор с диагональю экрана от 63,5 см
- Кабельные/спутниковые телеканалы
- Доступ к высокоскоростному Интернету
- Система индивидуального климат-контроля
- Сейф
- Принадлежности для приготовления чая и кофе
- Мини-бар
- Детская кроватка для ребенка до 3х лет (по требованию) бесплатно.

Клубный номер с большой двуспальной кроватью (King) / Club Room with 1 Double Bed

- Одна комфортабельная большая двуспальная кровать (King)
- Эргономичное пространство площадью 34 кв. м
- Ванная комната с открытой планировкой
- Панорамный вид на реку Исеть и Храм на Крови

- Доступ в закрытую зону отдыха Regency Club на 18-м этаже с бесплатными вечерними коктейлями
- Вместимость до 2 мест. Взрослые от 13 лет и старше. Один ребёнок до 13 лет — можно без отдельного спального места.

О номере

- Отдельная рабочая зона
- Душевая кабина
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Телевизор с диагональю экрана от 63,5 см
- Кабельные/спутниковые телеканалы
- Высокоскоростной Интернет
- Система индивидуального климат-контроля
- Сейф
- Принадлежности для приготовления чая и кофе
- Мини-бар
- Детская кроватка для ребенка до 3х лет (по требованию) бесплатно.

Клубный номер с двумя односпальными кроватями / Club Room with 2 Single Beds

- Две удобные кровати
- Эргономичное пространство площадью 34 кв. м
- Современный минималистский дизайн
- Панорамный вид на реку Исеть и Храм на Крови
- Доступ в закрытую зону отдыха Regency Club на 18-м этаже с бесплатными вечерними коктейлями
- Вместимость до 2 мест. Взрослые от 13 лет и старше. Один ребёнок до 13 лет — можно без отдельного спального места.

О номере

- Отдельная рабочая зона
- Душевая кабина
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Телевизор с диагональю экрана от 63,5 см
- Кабельные/спутниковые телеканалы
- Высокоскоростной Интернет
- Система индивидуального климат-контроля
- Сейф
- Принадлежности для приготовления чая и кофе
- Мини-бар
- Детская кроватка для ребенка до 3х лет (по требованию) бесплатно.

Номер стандарт с большой двуспальной кроватью (King)/ Standard Room with 1 Double Bed

- Одна комфортабельная большая двуспальная кровать (King)
- Эргономичное пространство площадью 34 кв. м
- Ванная комната с открытой планировкой
- Панорамный вид на реку Исеть и Храм-на-Крови
- Вместимость до 2 мест. Взрослые от 13 лет и старше. Один ребёнок до 13 лет — можно без отдельного спального места.

О номере

- Отдельная рабочая зона
- Душевая кабина
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Телевизор с диагональю экрана от 63,5 см
- Кабельные/спутниковые телеканалы
- Высокоскоростной Интернет
- Система индивидуального климат-контроля
- Сейф
- Принадлежности для приготовления чая и кофе
- Мини-бар
- Детская кроватка для ребенка до 3х лет (по требованию) бесплатно.

Номер стандарт с двумя односпальными кроватями/ Standard Room with 2 single beds

- Две удобные кровати
- Эргономичное пространство площадью 34 кв. м
- Современный минималистский дизайн
- Панорамный вид на реку Исеть и Храм на Крови
- Вместимость до 2 мест. Взрослые от 13 лет и старше. Один ребёнок до 13 лет — можно без отдельного спального места.

О номере

- Отдельная рабочая зона
- Душевая кабина
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Телевизор с диагональю экрана от 63,5 см
- Кабельные/спутниковые телеканалы
- Доступ к высокоскоростному Интернету
- Система индивидуального климат-контроля
- Сейф

- Принадлежности для приготовления чая и кофе
- Мини-бар
- Есть номера, полностью оборудованные для лиц с ограниченными возможностями
- Детская кроватка для ребенка до 3х лет (по требованию) бесплатно.

УСЛУГИ

THE MYST спа и фитнес-центр, расположенный на самых высоких этажах отеля с панорамным видом на город, гарантирует гостям уединенный и расслабляющий отдых.

Уникальная спа-зона на 20-м этаже отеля с панорамным видом на город - это место, которое точно стоит посетить. К услугам гостей бассейн, джакузи, сауна и хаммам. Рядом с бассейном располагается бар, где можно заказать прохладительные напитки и лёгкие закуски.

Расслабляющие процедуры для лица и тела подарят необыкновенные ощущения и восстановят силы. При проведении расслабляющих и уходовых процедур для лица и тела используется премиальная косметика французского бренда Anne Semonin.

Индивидуальный трансфер из аэропорта / от вокзала по пожеланиям гостей.

Наземный и обогреваемый подземный паркинг. С подземного паркинга имеется прямой доступ в лобби отеля. Парковка оборудована системой видеонаблюдения. Подземный паркинг рассчитан на 134 места, наземный паркинг – до 40 мест.

Стоимость парковки:

15 минут – бесплатно

до 5 часов – 300 руб./час

5 часов и более – 1 800 руб./сутки

Штраф за утерянный парковочный талон составляет 10 000 рублей. Оплатить парковку можно через паркомат или на стойке регистрации отеля.

Услуги прачечной. Прачечная отеля осуществляет услуги аквачистки и утюжки вещей. Воспользоваться услугой можно, обратившись на стойку регистрации.

Аренда бильярдной комнаты. В отеле можно забронировать бильярдную комнату с возможностью обслуживания из ресторана и баров отеля.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

MAGIC GETAWAY

Предложение выходного дня – действует при заезде в пятницу и субботу. Предоставляется скидка в 10% на проживание в выходные дни (суббота, воскресенье) В стоимость номера входит завтрак в ресторане CUCINA, наземный паркинг (при наличии мест), посещение тренажерного зала и финской сауны. В стоимость Клубных номеров, Полулюксов, Люксов входит посещение Regency Club Lounge, где в течение дня в свободном доступе предоставляются безалкогольные напитки, а с 19 до 21:00 накрывается коктейль от Шефа с закусками и алкогольными напитками в ассортименте.

Посещение бассейна и турецкой бани (хаммам) оформляется дополнительно после выбора типа номера.

РАННЕЕ БРОНИРОВАНИЕ

Скидка на проживание в размере 5 % предоставляется при гарантированном бронировании за 28 дней до планируемого заезда.

***Скидка** на раннее бронирование не суммируется со скидкой выходного дня

НЕЗАБЫВАЕМАЯ СВАДЕБНАЯ НОЧЬ

В стоимость проживания входит завтрак в ресторане Cusina или с доставкой в номер, приветственный комплемент от отеля, поздний выезд до 14:00, посещение тренажерного зала и финской сауны. Доступ в бассейн и хаммам оплачивается дополнительно. Данную услугу можно добавить к бронированию после выбора типа номера.

Тариф предоставляется в дату бракосочетания. Введите промокод **SO01** для бронирования.

ПОДАРОЧНЫЕ СЕРТИФИКАТЫ

Сертификат на проживание с открытой датой заезда. Номинал 20 000/15000/10000 рублей

Сертификат на услуги СПА. Номинал 3 000/5000/10000 рублей

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров по этажам отеля **Хаятт Ридженси Екатеринбург 5*** смоделировано в АСУ OPERA для оптимизации действий участников в ходе соревнований итогового (межрегионального) этапа Всероссийского чемпионатного движения по профессиональному мастерству «Профессионалы» по компетенции Администрирование отеля в 2025 году.

ПРЕЙСКУРАНТ

ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
STd	Номер стандарт с большой двуспальной кроватью (King)/ Standard Room with 1 Double Bed	На 1 гостя	17500₽
		На 2 гостей	21500₽
STt	Номер стандарт с двумя односпальными кроватями (King)/ Standard Room with 2 Single Beds	На 1 гостя	17500₽
		На 2 гостей	21500₽
CRd	Клубный номер с большой двуспальной кроватью (King) / Club Room with 1 Double Bed	На 1 гостя	22000₽
		На 2 гостей	26000₽
CRt	Клубный номер с двумя односпальными кроватями / Club Room with 2 Single Beds	На 1 гостя	22000₽
		На 2 гостей	26000₽
Dlx	Номер Полулюкс с 1 большой двуспальной кроватью/ Deluxe with 1 double bed	На 1 гостя	29000₽
		На 2 гостей	33000₽
		На 3 гостей	37000₽
Su	Номер люкс с большой двуспальной кроватью (King)/ Suite with 1 double bed	На 1 гостя	35500₽
		На 2 гостей	39500₽
		На 3 гостей	43500₽
1 ребёнок от 3 до 13 лет без предоставления места, дети от 13 лет считаются взрослыми			1 500 ₽

В стоимость проживания входит завтрак в ресторане Cusina и посещение тренажерного зала. Посещение бассейна, финской сауны и турецкой бани (хаммам) оформляется дополнительно за отдельную плату после выбора типа номера. Посещение СПА с детьми ограничено с 21:00.

Завтраки проходят в формате «шведский стол» с разнообразным ассортиментом начиная от блюд из яиц в любом исполнении, мясных и рыбных нарезок, салатов и закусок с учетом с правильного питания,

заканчивая свежее испеченной выпечкой и фирменными десертами от шеф-кондитера отеля.

будни 06:30 - 10:30

выходные и праздничные дни 06:30 - 11:30

Бизнес-ланчи:

Ресторан Cusina предлагает разнообразные бизнес-ланчи, которые всегда можно совместить с рабочей встречей.

В меню ежедневно: салат и горячее блюдо на выбор, суп и десерт. В стоимость входит хлебная корзинка и горячий напиток.

Цена бизнес-ланча из 2х/3х/4х блюд – 855/985/1205 рублей.

Включено: чай или кофе.

будни 12:00 - 16:00

Время выезда – 12:00

Время заселения - 15.00

Размещение животного допускается после согласования с менеджером отеля в соответствии с Правилами (Приложение №2 к Правилам проживания и внутреннего распорядка в Хаятт Ридженси Екатеринбург).

Стоимость проживания животного в номере составляет 2000 р в сутки без предоставления аксессуаров.

Правила проживания и внутреннего распорядка в Хаятт Ридженси Екатеринбург размещены на сайте отеля по ссылке <https://rg-ekaterinburghotel.ru/upload/iblock/0ed/ln6t5xg6lywhyriyufasylywy4fndng18.pdf>

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

WINE & SPARKLING WINE	
VILLERIA BRUT	420,00 ₽
RED WINE	350,00 ₽
WHITE WINE	350,00 ₽
BEER	
HEINIKEN	280,00 ₽
KRUSHOVICE	300,00 ₽
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₽
GORDON'S GIN	560,00 ₽
J&B WHISKEY	350,00 ₽
JACK DANIELS	560,00 ₽
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₽
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₽
SCHWEPPE	140,00 ₽
DR.PEPPER	210,00 ₽
RED BULL	280,00 ₽
CANADA DRY	200,00 ₽

WATER	
AQUA PANNA	150,00 ₽
PERRIER	210,00 ₽
SNACKS	
NUTS	100,00 ₽
JELLY BEANS	160,00 ₽
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 ₽
HEALTH SNACK	140,00 ₽
TOBLERONE	210,00 ₽

РЕСТОРАНЫ

CUCINA

Ресторан CUCINA – это вкус и эстетика высокой кухни, неповторимая атмосфера и безупречный сервис пятизвездочного отеля. Характерной чертой основного ресторана отеля является новый взгляд на традиционные блюда средиземноморской кухни и русскую классику.

В ресторане можно забронировать приватную зону с видом на город. Уточнить условия бронирования можно по номеру телефона, указанному ниже.

Часы работы:

ежедневно 06:30 - 00:00

Завтраки:

Атмосфера ресторана создана для идеальных и неспешных завтраков: панорамные окна, просторный зал, который каждое утро заливается солнечными лучами, и потрясающий вид на набережную города. Завтраки проходят в формате «шведский стол» с разнообразным ассортиментом начиная от блюд из яиц в любом исполнении, мясных и рыбных нарезок, салатов и закусок с учетом правильного питания, заканчивая свежеспеченной выпечкой и фирменными десертами от шеф-кондитера отеля.

будни 06:30 - 10:30

выходные и праздничные дни 06:30 - 11:30

Бизнес-ланчи:

Разнообразные бизнес-ланчи, которые всегда можно совместить с рабочей встречей. Обеденное предложение меняется каждый день и каждую неделю, что позволяет нашим гостям пробовать новые блюда. В меню ежедневно: салат и горячее блюдо на выбор, суп и десерт. В стоимость входит хлебная корзинка и горячий напиток.

будни 12:00 - 16:00

TRIBU

Ресторан TRIBU – партнер отеля Хаятт Ридженси Екатеринбург. Это мясной ресторан, где каждое блюдо наполнено первобытным огнем.

Отличительной чертой ресторана является его иммерсивность и обряды: для гостей проводят экскурсию по ресторану, подают блюда с элементами шоу, знакомят с легендами и даже проводят мистичный ритуал с картами таро в завершении вечера.

Часы работы:

вс-чт с 12:00 до 00:00

пт-сб с 12:00 до 02:00

T LOUNGE

Расположенный в самом центре отеля, Лобби-бар T Lounge - это идеальное место для небольших собраний, а также официальных и неформальных деловых встреч.

В лобби-баре T-LOUNGE подают завтраки от шеф-повара Владимира Чурина 24/7. Меню включает классические и всеми любимые каши и блюда из яиц, а также позиции для вегетарианцев и любителей сбалансированного питания.

Часы работы

Круглосуточно

FIRESIDE

Караоке-бар Fireside - идеальное место, для того чтобы приятно провести время в весёлой компании. Исполняйте свои любимые хиты бесплатно при заказе напитка или блюда из меню. В Fireside даже поздно вечером вы можете насладиться блюдами, приготовленными из самых свежих продуктов от шеф-поваров самого высокого уровня. Также к вашим услугам отличный выбор виски и других алкогольных напитков, согревающие и прохладительные коктейли.

Часы работы:

ср-чт 20:00 - 03:00

пт-сб 21:00 - 05:00

ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ

Организация Свадеб

Отель Hyatt Regency Ekaterinburg дарит романтическую свадебную фотосессию в интерьерах отеля молодожёнам, отмечающим свадьбу в отеле или остановившимся в номере по свадебному предложению.

Hyatt Regency Ekaterinburg - идеальное место для воплощения ваших самых заветных мечтаний! Ваша свадебная церемония и приём навсегда останутся в памяти всех участников торжества.

Банкетные услуги

Повара отеля готовы предложить разнообразные блюда и закуски, начиная с традиционной русской кухни с французскими акцентами и заканчивая аутентичной кухней Юго-Восточной Азии. Все пожелания по поводу свадебного меню будут учтены и воплощены в жизнь, благодаря высокому уровню профессионализма наших поваров.

Деловые мероприятия

Команда отеля с особой тщательностью занимается организацией любого мероприятия. Независимо от того, проводите ли вы конференцию для 800 участников или собрание для 15 коллег, вы обнаружите, что мы сделаем всё возможное для того, чтобы мероприятие прошло идеально.

Отель Hyatt Regency Ekaterinburg с высочайшим уровнем сервиса и почти 2500 квадратными метрами конференц-залов является одним из лидеров среди площадок для проведения деловых мероприятий в Екатеринбурге.

Услуги

- Аудиовизуальное Оборудование
- Обширное и Многофункциональное Конференц. пространство
- Высокоскоростной Интернет

Банкетные услуги

Банкетные услуги в отеле. В дополнение к приготовлению и подаче блюд, которые будут соответствовать ожиданиям самого взыскательного гостя, наши координаторы по организации мероприятий будут работать вместе с вами, чтобы мероприятие прошло в соответствии с планом и таймингом. Повара банкетной кухни помогут составить меню, которое соответствует вашему стилю, формату мероприятия, теме, диетическим и другим предпочтениям участников.

Организация питания для выездных мероприятий. Независимо от того, выбрали ли вы частную усадьбу или общественный парк в качестве уникального места для вашего мероприятия, мы можем доставить нашу вкусную кухню и безупречный сервис прямо к вам.

Конференц пакет

БИЗНЕС-ВСТРЕЧИ И КОНФЕРЕНЦИИ

Современный многофункциональный конференц-центр общей площадью 2500 кв. м расположен на отдельном этаже отеля. Стильные залы подходят как для камерных переговоров и деловых встреч, так и для масштабных мероприятий и банкетов.

БАЛЬНЫЙ ЗАЛ (с панорамным видом на город)

Площадь: 600 м²

Вместимость: 700 гостей

ТОПАЗ

Площадь: 76 м²

Вместимость: 60 гостей

ИЗУМРУД (с панорамными окнами и элегантным дизайном)

Площадь: 78 м²

Вместимость: 60 гостей

СЕРЕБРО

Площадь: 65 м²

Вместимость: 50 гостей

КРИСТАЛЛ

Площадь: 65 м²

Вместимость: 50 гостей

ПЕНТХАУС

Площадь: 170 м²

Вместимость: 25 гостей

ПЛАТИНА (имеет фиксированную рассадку для проведения совещаний)

Площадь: 41 м²

Вместимость: 18 гостей

ГОЛД (VIP-комната Голд с удобной кожаной мебелью, собственным гардеробом и отдельной уборной)

Площадь: 45 м²

ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА РИДЖЕНСИ КЛУБ (Переговорная комната, расположенная на 18 этаже отеля, имеет фиксированную рассадку для проведения совещаний)

Вместимость: 8 гостей

Дополнительные услуги: Кейтеринг, оборудование по запросу.

На сайте представлена подробная информация о площади, о вместительности и способах рассадки гостей в каждом зале <https://rg-ekaterinburghotel.ru/business-meetings-and-conferences/>

Во всех конференц-залах есть индивидуальные элементы управления отоплением / кондиционированием воздуха, звуком, музыкой, несколько электрических / микрофонных выходов, аудиовизуальное оборудование. Кроме того, все наши конференц-залы подключены к выделенной линии высокоскоростного Интернета.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

СТАНДАРТ ПРИЁМА ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА

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

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

СТАНДАРТ ПРИВЕТСТВИЯ У СТОЙКИ

Доброе утро / день / вечер, чем могу вам помочь

Good morning / afternoon / evening, 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 **гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. Для гарантии бронирования отель использует специальную систему, с помощью которой администратор высылает ссылку гостю/клиенту для осуществления безопасного платежа. 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.

Бесплатная отмена бронирования возможна до 15:00 (UTC +05:00) дня, предшествующего заезду. При отмене бронирования после 15:00 (UTC +05:00) дня, предшествующего заезду, взимается стоимость первых суток.

ПОЛИТИКА ЗАЕЗДА / ВЫЕЗДА

Время заезда в отель:

15:00 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»

Поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров и оплачивается дополнительно. Выезд до 18:00 часов оплачивается в размере 50% от стоимости номера. Выезд после 18:00 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

Организуйте 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 возьмёт на себя ответственность за тушение пожара

Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора – площадь перед отелем

ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС / ВООРУЖЁННОЕ 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