



ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	4
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	4
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	7
ИНФРАСТРУКТУРА ОТЕЛЯ	11
СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	12
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	13
ПРЕЙСКУРАНТ	13
РЕСТОРАНЫ	16
ВОЗМОЖНОСТИ ОТЕЛЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС МЕРОПРИЯТИЙ	18
ОЗДОРОВЛЕНИЕ В MRYA LIFE	20
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	22
ДРЕСС-КОД	22
БРОНИРОВАНИЕ	22
ОПЛАТА	22
ЗАСЕЛЕНИЕ	23
ВЫСЕЛЕНИЕ ГОСТЯ	23
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	23
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	24
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	25
ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧС	25
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	28
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	29

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе соревнований итогового (межрегионального) этапа Всероссийского чемпионатного движения по профессиональному мастерству «Профессионалы» по компетенции Администрирование отеля в 2024 году 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 реальном городе одного из субъектов Российской Федерации, который не представляет ни один из конкурсантов чемпионата.

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурсантам 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.

Важно 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.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 298688, Россия, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое, улица
Генерала Острякова, 9

Телефон: [8 499 4900187](tel:84994900187)

Email для коммерческих предложений и поставок

mrs.purchasing@mriyaresort.com

Email для вопросов и пожеланий

info@mriyaresort.com

Веб сайт: mriyaresort.com

РАССТОЯНИЯ

До центра г. Ялта: 27 км

До аэропорта г. Симферополь: 127 км

До ж/д вокзала г. Симферополь: 110 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

На личном автомобиле

Для того, чтобы добраться до MRIYA RESORT & SPA на личном автомобиле, используйте координаты для навигатора: 44°23'51"N (44.397627) | 33°56'24"E (33.940114).

На общественном транспорте

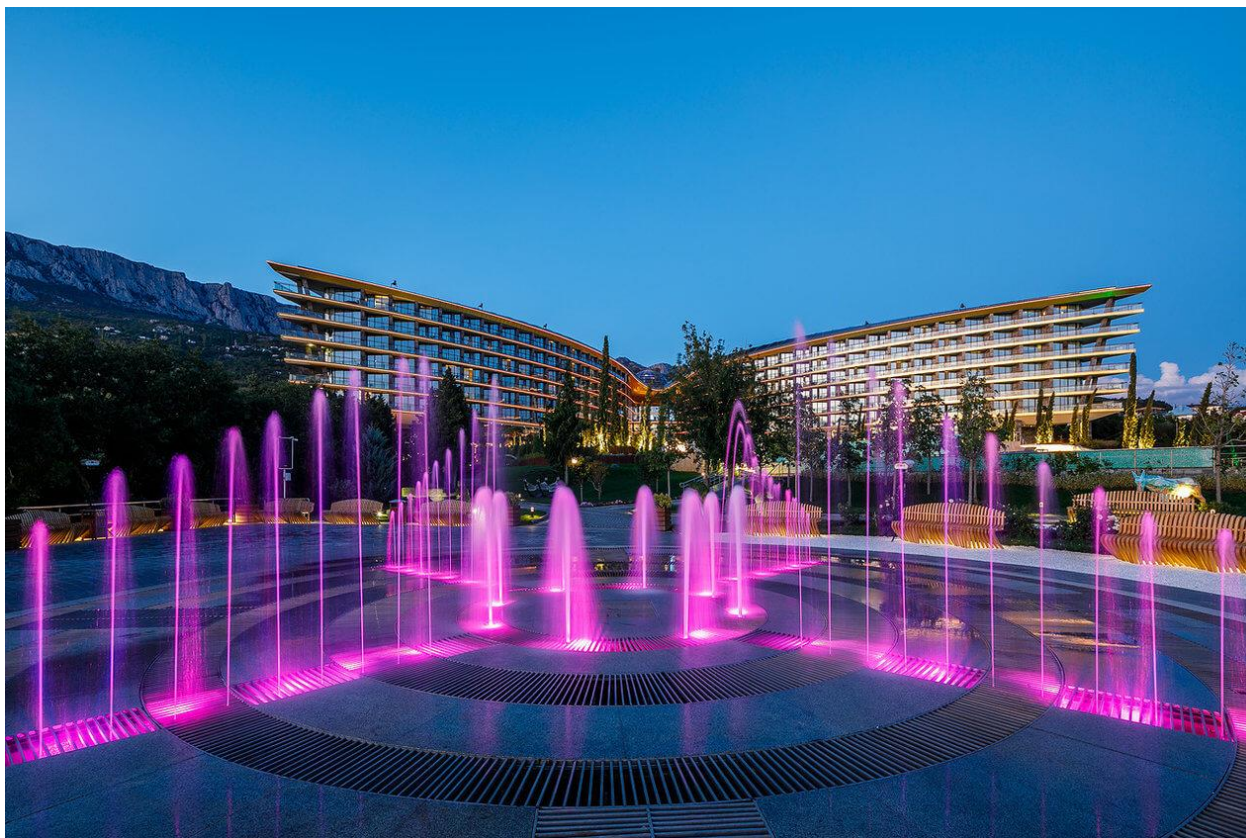
Можно прокатиться по самому длинному троллейбусному маршруту в мире: поездка из Симферополя в Ялту длиной 86 км займет около 4-х часов.

От автостанции «Аэропорт Симферополь» регулярно ходят рейсовые автобусы до Ялты согласно расписанию. Они идут из аэропорта сразу на автовокзал г. Ялта. На автовокзале в Ялте нужно будет сесть на 118 автобус или на автобус «Ялта-Севастополь». Выходите на остановке «Зори России», следуйте от остановки вниз по указателям Mriya Resort & SPA.

Трансфер

К услугам гостей широкий выбор премиальных автомобилей с личным водителем, минивэнов и микроавтобусов, оборудованных зарядными устройствами, двухзонным климат контролем и стабильным WI-FI.

ИНФОРМАЦИЯ О «MRIYA RESORT & SPA»



Mriya Resort & SPA — ведущий мировой курорт премиум-класса, расположенный на Южном берегу Крыма между живописным горным массивом и бескрайним морским простором.

За годы работы отель получил признание международного туристического сообщества и удостоился 31 мировой, 26 европейских и 48 российских наград в сфере индустрии гостеприимства.

Впечатляющий масштабами комплекс, раскинувшийся на 64 га территории, включает в себя пятизвездочный отель, 37 вилл, медицинский центр, Институт Активного Долголетия Mriya Life, первый в России центр винного туризма Winepark, самый большой в Европе «Японский сад», семейный тематический парк «Дримвуд», 10 ресторанов разных кухонь мира, бары, ночной клуб Foster, бальнеологический комплекс, высококлассный SPA-центр, собственный пляж с водными аттракционами.

Дизайн от знаменитого британского архитектора Норманна Фостера делает отель «Mriya Resort & Spa» уникальным и узнаваемым во всем мире.

«MRIYA RESORT & SPA» — это уникальный в России курорт категории 5*, отмеченный престижными премиями World Travel Awards.

НОМЕРНОЙ ФОНД

В отеле 399 номеров и 37 вилл.

Для моделируемого отеля рассматриваются следующие категории номеров:

ДЕЛЮКС (Т/D)

В уютном однокомнатном номере площадью 36 м² есть все необходимое для отпуска премиум-класса

В красивом и просторном номере есть все необходимое для комфортного отдыха. Много света, сказочный вид из панорамного окна и располагающий к отдыху интерьер — сюда так приятно возвращаться после прогулок. Прекрасно подходит для семейной пары с ребенком

По запросу предоставляется дополнительная кровать.

Цена от 62200 ₽/ночь

Площадь 36 м²

Вместимость до 3-х человек (включая детей 4 - 13 лет), включая дополнительную кровать

ДЕЛЮКС ПРАЙМ (Т/D)

Отдых премиум-класса в уютном однокомнатном номере на верхнем этаже отеля площадью 38 м²

В красивом и просторном номере есть все необходимое для комфортного отдыха. Много света, сказочный вид из панорамного окна и располагающий к отдыху интерьер — сюда так приятно возвращаться после прогулок. Прекрасно подходит для семейной пары с ребенком

По запросу предоставляется дополнительная кровать.

Цена от 67700 ₽/ночь

Площадь 38 м²

Вместимость до 3-х человек (включая детей 4 - 13 лет), включая дополнительную кровать

СЕМЕЙНЫЙ ЛЮКС (Т/D)

Светлый и просторный номер площадью 72 м² создан с учетом всех функциональных и эстетических нюансов для самых искушенных гостей

Идеальное решение для семьи или небольшой компании. Стильное обширное пространство номера разделено на светлую гостиную и уютную спальню — для душевного общения и комфортного сна.

Цена 117200 ₽/ночь

Площадь 72 м²

Вместимость до 4-х человек (включая детей 4 - 13 лет), включая дополнительное место на двоих (раскладной диван)

СУПЕРИОР ЛЮКС (Т/D)

Светлый и просторный номер площадью 72 м² на верхнем этаже отеля создан для самых взыскательных гостей

В красивом и просторном двухкомнатном номере есть все необходимое для комфортного отдыха. Много света, сказочный вид из панорамного окна и располагающий к отдыху интерьер — сюда так приятно возвращаться после прогулок. Прекрасно подходит для семейной пары с ребенком

Цена от 127700 ₽/ночь

Площадь 72 м²

Вместимость до 4-х человек (включая детей 4 - 13 лет), включая дополнительное место на двоих (раскладной диван)

КОРОЛЕВСКИЙ ЛЮКС

Королевский Люкс площадью 200 м² создан предвосхищать ожидания самых взыскательных гостей

Пространство апартаментов продумано и многофункционально. Здесь можно отдохнуть и расслабиться, встретиться с друзьями и переговорить с партнерами, пообедать с семьей и поработать. В гостиной расположены уютные зоны отдыха, большой обеденный стол и удобное рабочее место. Авторский дизайн интерьера воплощен в приятных светлых тонах и дополнен яркими акцентами. Разнообразие фактур создает роскошные контрасты, а правильное освещение выгодно подчеркивает детали. На каждом этаже расположен только один номер категории «Королевский люкс».

Цена от 200 000 ₽/ночь

Площадь 200 м²

Вместимость до 4-х человек (включая детей 4 - 13 лет), включая дополнительное место на двоих (раскладной диван)

Для гостей с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены специальные номера КАТЕГОРИЙ ДЕЛЮКС ПРАЙМ и ДЕЛЮКС, все входы/выходы оборудованы пандусами, для спуска в основной ресторан установлен специальный лифт.

Удобства:

Вид на море/горы

Балкон

Ванная комната с душем и тропическим душем

Мини-бар (услуга доступна при наличии депозита)

Чайная станция: чайные пары, чай, кофе, сахар

Возможно проживание с животными весом не более 5 кг за дополнительную плату

Меню подушек

Сейф

Бельевая сушилка

Гладильная доска

Утюг

Зубной набор

Расчески

Фен

Халаты, банные принадлежности

Швейный набор

Щетка для одежды и губки для обуви

Весы

Зеркало для макияжа

Косметические принадлежности

LCD телевизор

Телефон

Высокоскоростной WI-FI на всей территории курорта

Настольные лампы

Центральная система кондиционирования

В стоимость номеров включено:

- размещение в номере, выбранной категории;
- посещение тренажерного зала;
- посещение хаммама, сауны;
- посещение фитнес-центра;
- Посещение крытого бассейна. Внутри комплекса расположен крытый подогреваемый бассейн, с пресной очищенной водой. В нем проводятся групповые занятия по акваэробике. Длина: 25 м., глубина: 1,5 м. Средняя температура составляет 28–30°. Время работы с 08:00 до 00:00.
- Посещение открытого бассейна. Центральный открытый бассейн располагается в центре комплекса, с пресной очищенной водой. Он выполнен в форме изящного лепестка, вписанного в общую концепцию отеля. В начале главного бассейна расположены зоны для детей, глубина которых 20 см. и 40 см. Длина: 86 м., глубина: 1,5–2,5 м. Температура: в зависимости от погоды. Время работы с 08:00 до 22:00.

- Посещение пляжа. Расстояние до моря: 300 метров. Собственный, галечный пляж. Оборудован комфортабельными шезлонгами, зонтиками, душевыми, раздевалками, а также пунктом медицинской помощи.
- кинотеатр;
- анимационные программы для взрослых и детей;
- охраняемая парковка;
- Wi-Fi.

ИНФРАСТРУКТУРА ОТЕЛЯ

К услугам гостей отеля:

- открытый, крытый бассейн;
- спа-комплекс;
- тренажерный зал;
- теннисный корт;
- спортплощадки;
- ресторан Azurr (буфетная линия на завтрак обед и ужин);
- ресторан «Mandarin» (тайская китайская и японская кухня);
- ресторан «L’Olivo» (сицилийская тосканская и итальянская кухня);
- ресторан «Теппаныки» (азиатская кухня);
- ресторан «Villa Cafe» (средиземноморская и крымская кухня);
- лобби-бар;
- бар в закрытом бассейне;
- элегантный ночной клуб;
- кинотеатр;
- боулинг;
- бильярд;
- детская комната, детская площадка, услуги няни;
- концертный зал;
- бизнес-центр;
- парковка;
- метрополис – отдельная play-зона ;
- лес чудес с аттракционами, канатными дорожками японский сад, дарующий душевное равновесие и умиротворение (сложное, многоуровневое пространство сада создано под чутким надзором его куратора — Широ Накане — потомственного ландшафтного архитектора, хранителя императорских садов в Киото);

- Центр винного туризма WINEPARK (уникальное экспозиционное пространство, призванное объединять лучшие инициативы для возрождения статуса России как уникального винодельческого региона).

Карта отеля <https://mriyaresort.com/resort-map/>

ТРАНСФЕР

Отель предлагает комфортный трансфер и любые маршруты путешествий по Крыму. К услугам гостей широкий выбор премиальных автомобилей с личным водителем, минивэнов и микроавтобусов, оборудованных зарядными устройствами, двухзонным климат контролем и стабильным WI-FI.

Трансфер в отель

Индивидуальный трансфер на автомобиле Toyota Camry (вместимость - 3 человека)

- из Ялты — 2000 руб.
- из Симферополя — 6200 руб.

Индивидуальный трансфер на автомобиле Mercedes S и V-класса (вместимость - 3 человека)

- из Ялты — 6380 руб.
- из Симферополя — 25650 руб.-

Подробнее об услуге трансфер <https://mriyaresort.com/transfer/>

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Раннее бронирование

Выгода до 20% на проживание при бронировании не менее чем за 60 дней до даты заезда

Оставайтесь с нами дольше

Выгода до 10% на бронирование проживания на курорте от 7 ночей до 22 июля 2024 года

Программа лояльности

- 20% от стоимости бронирования на бонусный счет
- до 20% на оплату услуг
- до 10% на оплату проживания

Для участников программы лояльности открываются особые преимущества:

- оплата бонусами проживания и услуг курорта;
- закрытые специальные предложения;
- дополнительные сервисные привилегии.

Подробнее на сайте отеля <https://mriyaresort.com/offers/programma-loyalnosti/>

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров по этажам отеля Mriya Resort & SPA 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 2024 году.

ПРЕЙСКУРАН ROOM RATES AND OTHER PRICES

Rooms type			Rack Rates
DL	ДЕЛЮКС/DELUXE	На 1 гостя	62200 ₽
		На 2 гостей	72200 ₽
DLP	ДЕЛЮКС ПРАЙМ/DELUXE PRIME	На 1 гостя	67700 ₽
		На 2 гостей	77700 ₽
FSu	СЕМЕЙНЫЙ ЛЮКС/ FAMILY SUITE	На 1 гостя	117200 ₽
		На 2 гостей	127200 ₽
SSu	СУПЕРИОР ЛЮКС/ SUPERIOR SUITE	На 1 гостя	127700 ₽
		На 2 гостей	137700 ₽
RSu	КОРОЛЕВСКИЙ ЛЮКС / ROYAL SUITE	На 1 гостя	200000 ₽
		На 2 гостей	200000 ₽
Extra bed*			10000 ₽
Baby crib	От 0 до 3х лет включительно		0 ₽
BB		Breakfast	2200 ₽
HB		Half Board	5000 ₽
FB		Full Board	7500 ₽

Указанная стоимость проживания не включает завтрак «шведский стол». В стоимость дополнительного места* не входит завтрак.

Расписать

Дополнительное спальное место по запросу - 10000 руб. за человека за ночь.

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 14.00 pm

Правила проживания и внутреннего распорядка в СКК «Мрия»
размещены на сайте отеля по ссылке <https://mriyaresort.com/rules/>

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 ₽
SCHWEPPES	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

Курортный комплекс «Mriya resort & Spa» предлагает гостям авторскую и национальные кухни премиум-класса.

«Azurr» - флагманский ресторан курортного комплекса.

Работает ежедневно с 07:00 – 21:00

Питание по выбранному тарифу проходит в ресторане «Azurr» на территории комплекса: завтрак с 07:00 – 10:30, обед с 12:30 – 15:00, ужин с 18:30 – 21:00.

В меню шведского стола представлены блюда российской, европейской и международной кухни. Утро в ресторане начинается с разнообразного завтрака. Обед и ужин в Azurr — это блюда из мяса, запеченного на гриле, кебабы, закуски. Также гостей ждут крымские, русские и черноморские деликатесы. Ежедневно в ресторане готовят более 100 наименований блюд.

В ресторане представлены диетические блюда на пару, а также отдельная детская фуршетная линия.

Каждый вечер гостей проходит под живой музыкальный аккомпанемент.

Ресторан «L'Olivo» – утончённая итальянская кухня в великолепном авторском исполнении. Работает ежедневно с 12:00 – 00:00

«L'Olivo» переводится как оливковое дерево. Символ плодородия и семейных традиций вдохновляет шеф-повара поддерживать в заведении национальный стиль, вкус и стандарты. В ресторане представлены в основном итальянские блюда и вина.

Открытая кухня. Вы сможете сами увидеть, как создаются шедевры итальянской кухни.

Саксофон и гитара наполнят Ваш вечер романтикой и вдохновением, а панорамные окна откроют незабываемый вид на море.

Ресторан «Mandarin» – жемчужина паназиатской кухни на Черноморском побережье. Работает ежедневно с 12:00 – 00:00

Переступая порог заведения, вы попадаете в мир паназиатских деликатесов, являющихся национальными блюдами Японии, Таиланда, Вьетнама и других стран Востока.

В меню объединяются идеи тайской, японской, вьетнамской кухни. А авторский штрих придает блюдам целостность и необычность. Паназиатский ресторан в Ялте наряду с другими блюдами предлагает: дим самы и паштет из угря с чипсами и джемом из чили, которые являются фирменными блюдами заведения.

Все эти кушанья грамотно и ненавязчиво дополняют и оттеняют напитки из чайной и винной коллекций.

Ресторан «Villa Cafe» – королевский уровень вкуса и сервиса. Работает ежедневно с 08:00 – 00:00

Ресторан «Villa Cafe» небольшой, но уютный, ресторан предоставляет огромный выбор блюд. Средиземноморская и крымская кухня гармонично совмещается с изысканными десертами от шеф-повара.

Ресторан-терра «Теппатьяки». Работает ежедневно гастрономические сетсы сервируют в 15:00 и 20:30

Эффектное шоу приготовления еды, где каждый вечер сервируется особенный гастрономический сет от шеф-повара.

Уникальная для крымского побережья концепция заведения, где гости имеют возможность собственными глазами увидеть процесс приготовления блюд на специальных металлических плитах, - тепанах, встроенных в стол. Такой стиль приготовления еды зародился и распространен в азиатских странах. Стол тепаньяки объединяет гостей вечера, и ужин превращается в гастрономическое шоу, где каждый участник, встречаясь с шефом лицом к лицу, наблюдает за каждым шагом мастера при создании гастрономических шедевров на их тарелках. А секрет исключительного вкуса блюд - свежие локальные продукты и другие ингредиенты исключительного качества.

ВОЗМОЖНОСТИ ОТЕЛЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС МЕРОПРИЯТИЙ

Mriya Resort & SPA - идеальное пространство для проведения событий любой сложности: от небольших переговоров и совещаний до форумов федерального масштаба.

- Собственное профессиональное конгресс-оборудование и команда технической поддержки мероприятий;
- Собственный автопарк (Scania, Mercedes Sprinter, Toyota, Mercedes S-class, вертолеты, яхты);
- Полный цикл организации мероприятия;
- Профессиональная команда организаторов;

Информация о залах

Все конференц-залы характеризуются исключительной атмосферой и оснащены самыми современными конференц-технологиями. Идеально подходят для масштабных приемов и небольших встреч.

- **Большой зал ABC (до 1300 человек), площадь 1152 м2**

Ballroom Mriya Resort & SPA – самый большой зал-трансформер в Крыму с возможностью разграничения пространства звуконепроницаемыми перегородками на три секции с различной площадью. Зал адаптирован под проведение мероприятий любого формата: конференций, съездов, форумов, презентаций, выставок, модных показов, корпоративных мероприятий, свадеб и различных торжеств. Уникальный дизайн зала и современное свето-звуковое оборудование сделают любое событие ярким и запоминающимся.

Варианты рассадки:

- Класс — 420
- Театр — 1100

В стоимость аренды зала входят: стационарный экран, проектор, флипчарт, набор канцелярии, 0,5 л воды на человека.

- **Малый зал A/C (до 300 человек), площадь 321 м2**

Варианты рассадки:

- Класс — 90
- Театр — 250
- Буква П — 60
- Переговоры — 40

В стоимость аренды зала входят: стационарный экран, проектор, флипчарт, набор канцелярии, 0,5 л воды на человека.

- **Средний зал B (до 700 человек), площадь 510м2**

Секция В рассчитана на большое количество участников и предполагает различные варианты рассадки, соответствующие концепции события.

Варианты рассадки:

- Класс — 250
 - Театр — 500
 - Буква П — 100
 - Переговоры — 80
-
- **переговорные комнаты:** Moscow (108 м2); St. Petersburg (28 м2); Sochi (28 м2); Novgorod (21 м2).

Организация банкетов и встреч: широкий выбор меню, которые могут быть составлены с учетом Ваших пожеланий: кофе-брейки, обеды, ужины, фуршеты и банкеты.

Профессионалы Mriya Resort & SPA по запросу гостей могут организовать мероприятие любой сложности. Элегантно и со вкусом организуют легкий фуршет или праздничный банкет на любое количество персон. Гостей ждет пятизвездочный сервис, изысканная кухня, красивая подача блюд и напитков и роскошный антураж.

На территории Mriya Resort & SPA расположен банкетный зал, ночной клуб и рестораны, каждый из которых обладает своей концепцией и кулинарным направлением. При желании, можно воспользоваться услугами профессиональных декораторов, фотографов и ведущих Mriya Resort & SPA.

ОЗДОРОВЛЕНИЕ В MRIYA LIFE

Оздоровительные программы и медицинские услуги с проживанием в одном из лучших семейных курортов мира Mriya Resort & SPA 5*.

Косметологические услуги

В Mriya Life представлен широкий спектр косметологических услуг по коррекции возрастных изменений и коррекции внешности без хирургического вмешательства.

Безинъекционная мезотерапия, оксигенотерапия, радиочастотная терапия, карбокситерапия, фотоомоложение и лазеротерапия, ультразвуковая терапия, фотоэпиляция (IPL) и лазерная эпиляция, фотолечение и микротоковая терапия, ударно-волновая терапия для коррекции фигуры и кожных покровов, вакуумная атрауматическая глубокая голливудская чистка, безоперационная круговая подтяжка лица, удаление гиперпигментации, сосудистых образований, татуировок.

Институт Активного Долголетия

Это место, где вы можно не лечить, а предотвращать заболевания, гармонизировать и восстановить внутренние ресурсы организма, улучшить качество жизни и замедлить процесс старения.

В Институте Активного Долголетия представлен полный комплекс anti-age и preventage технологий в синергии с передовыми антивозрастными методиками для восстановления нервной, сердечно-сосудистой, дыхательной, костно-суставной, эндокринной систем, корректировки гормонального дисбаланса, предупреждения развития генетических рисков, нормализации веса, метаболизма и восстановления организма на клеточном уровне.

Лечебно-оздоровительные программы для детей и взрослых

Диагностика, оздоровительные процедуры, улучшение самочувствия и общего состояния организма.

Санаторно-курортное лечение

Мягкий климат, ласковое море, воздух, насыщенный фитонцидами, минеральные источники, месторождения лечебных грязей и хорошая экология превратили Крым в идеальное место для оздоровления. Одно лишь пребывание здесь дает положительный терапевтический эффект и укрепляет иммунитет.

Специалиста Mriya Resort шагнули дальше, объединили лучшее, что подарила природа, фундаментальные знания в области медицины,

современные разработки и технологии будущего, чтобы предложить гостям санаторно-курортное лечение уровня 5*.

При бронировании номеров категорий Делюкс, Делюкс Прайм, Семейный Люкс и Супериор Люкс санаторно-курортное лечение включено в стоимость проживания в отеле от 8 дней (7 ночей) при наличии санаторно-курортной карты (072-у для взрослых/076-у и справки об эпидокружении для детей).

Медицинский центр

Mriya Life — это многопрофильный медицинский центр на территории курорта Mriya Resort & SPA, где практикуется принцип комплексного подхода к лечению.

Здесь можно пройти диагностические обследования, получить медицинские консультации и косметологические услуги, а также санаторно-курортное оздоровление по рекомендации врача и на основе собственных предпочтений.

В Медицинском Центре проводят лабораторные исследования и инструментальную диагностику. Прием ведут профильные специалисты с большим опытом работы. В Mriya Life Centre более 27 направлений лечения и оздоровления для детей и взрослых.

Индивидуальный подход и персональное расписание позволят легко сочетать процедуры и лечебные программы с незабываемым отдыхом на Крымском побережье.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

ДРЕСС-КОД

- Темный костюм – юбка или брюки
- Галстук / шарф
- Ремень / сдержанные 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

БРОНИРОВАНИЕ

Важно работать так, чтобы способствовать прибыльности отеля, предоставлять информацию о меню и услугах отеля, а также продвигать услуги. Точность и умение продвигать услуги являются важными навыками, когда администратор принимает устные или письменные запросы.

При бронировании гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля.

В случае подтверждения заявки на бронирования Отель направляет гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. После получения гостем подтверждения о бронировании и счета/квитанции на оплату гость осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и подтверждении о бронировании.

Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет Отеля в размере и сроки, установленные в счете на оплату, или предоставлении данных банковской карты или посредством безопасной ссылки.

ОПЛАТА

Оплата вышеперечисленных услуг осуществляется в рублях. К оплате принимаются платежные карты VISA, Master Card, 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 гостю выдается фискальный чек, слип чек из терминала (при оплате банковской картой) и счет сформированный в АСУ.

При сокращении срока проживания необходимо уведомить отель за 72 часа до даты выезда. В ином случае взимается штраф в размере стоимости суток проживания.

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).

В случае если предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости при заезде гость осуществляет окончательный расчет или гарантирует оплату банковской картой.

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.

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. 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, извиниться и постараться решить проблему, если это возможно. Любые решения должны быть отмечены и 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

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи и пожарной безопасности, и принимать оперативные меры в первые, важные минуты, связанные с тяжелой болезнью, 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 для гостей с ограниченными физическими возможностями должно быть переданы менеджеру по безопасности/ дежурному менеджеру 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 системы бронирования
- ✓ Список проживающих гостей
- ✓ Список гостей на заезд
- ✓ Список гостей на выезд

Внутренние уведомления

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

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем

ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

- Не сопротивляйтесь!
- Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо
- Дайте ему / ей требуемые деньги
- Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель
- Встречайте полицию у главного входа
- Заполните 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. Тяните время диалога и задавайте вопросы. Например:
- ✓ 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/в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов, если собеседник прекратил звонок, трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
- ✓ Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
- ✓ Сообщите дежурному менеджеру

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