



Sadržaj

1. Uvod	3
2. O hotelu	4
3. Opremljenost i hotelske usluge	5
4. Smještajne jedinice	6
4.1. Opis smještajnih jedinica	6
4.2. Pregled rasporeda smještajnih jedinica po katovima	7
4.3. Cjenik smještajnih jedinica	8
5. Opća pravila	9
6. Restorani i bar	10
6.1. Restoran Velaris	10
6.2. Altura Lounge	10
7. Business dvorane	11
8. Wellness i spa centar	12
9. Pritužbe gostiju i kompenzacije	13
10. Program vjernosti <i>Altura Loyalty Club</i>	13
11. Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI) hotela Altura	14
PRILOZI	15
Cjenik <i>Altura wellness i spa</i>	16
Opće informacije <i>Wellness i spa</i> centra	17
Jelovnik restoran <i>Velaris</i>	18
Karta pića	19
Jelovnik posluge u sobu / In-Room Dining Menu	21
Minibar	22
Cjenik usluge pranja i glačanja	22
Registracijski obrazac (Registration Card)	23
Rezervacijski obrazac	24
Osnovne Standardne operativne procedure	25
Materijali, oprema i alati koje donosi natjecatelj/mentor	26

1. Uvod

Ovaj dokument sadrži informacije o hotelu pripremljene za potrebe natjecanja, te je inspiriran stvarnim hotelima, hotelskim grupama i programima vjernosti.

Hotel *Altura*, hotel s pet zvjezdica opisan u ovom dokumentu, zamišljeni je objekt smješten u Splitu u Republici Hrvatskoj. U skladu sa zahtjevima natjecanja *WorldSkills Croatia*, temelji se na stvarnom hotelu koji je poslužio kao inspiracija za izradu zadatka. Međutim, svi podatci i sadržaj u ovom dokumentu u potpunosti su izmišljeni i kreirani isključivo za potrebe natjecanja.

Natjecatelji dužni su ovaj dokument koristiti kao jedini i mjerodavni izvor informacija te se ne smiju pozivati na stvarne podatke o postojećem hotelu ili njegovom poslovanju.

Izvor inspiracije:

Palazzo President, Split, R Hrvatska

<https://palazzopresident.hr>

Natjecatelji preuzimaju ulogu recepcionara zaposlenoga na puno radno vrijeme u ovom hotelu.

Recepcionar obavlja poslove na recepciji, pruža *concierge* usluge te aktivno sudjeluje u brizi o zadovoljstvu gostiju. Voditelj recepcije prisutan je u hotelu, ali nije uvijek dostupan.

Usluge čišćenja dostupne su od 7:00 do 19:00.

Sva pitanja vezana uz ovaj dokument ili pripadajuće priloge postavljaju se isključivo putem foruma otvorenog u aplikaciji SINAS.

Prilikom postavljanja pitanja potrebno je navesti broj odjeljka, primjerice: „U odjeljku 2.3 o sobama želim znati...”



2. O hotelu



Adresa: Ulica Ante Starčevićeva 1a, 21000 Split, Republika Hrvatska

Telefon: +385 21 500 600

Fax: +385 21 500 600

e-pošta: reservations@alturahotel.com

Mrežna stranica: <https://www.alturahotel.hr>

MB: 3198947

OIB: 44036333777

IBAN: HR4123400091221956542; Privredna banka Zagreb d.d.

SWIFT/BIC: PBZGHR2X

Hotel *Altura*, hotel s pet zvjezdica smješten u samom središtu Splita, nudi jedinstveno iskustvo boravka na mjestu gdje se isprepliću bogata povijest i suvremeni mediteranski način života. U neposrednoj blizini kulturnih znamenitosti i živopisne gradske jezgre gostima omogućuje potpunu uronjenost u autentičnu atmosferu grada, uz vrhunsku udobnost i privatnost.

Udaljenosti:

-  Zračna luka Split: oko 24 km
-  Plaže: oko 2 km
-  Autobusni kolodvor Split: oko 1,5 km
-  Trajektna luka Split: oko 1,5 km
-  Željeznički kolodvor Split: oko 1,5 km
-  Stara gradska jezgra: oko 1 km
-  Restorani i trgovine: u neposrednoj blizini

3. Opremljenost i hotelske usluge

- Hotel se prostire na pet etaža (prizemlje i četiri kata), uz dodatnu garažnu etažu.
- Hotel je opremljen dizalom i ima olakšan pristup osobama s posebnim potrebama.
- Recepcija je smještena u prizemlju hotela te je na raspolaganju gostima 24 sata dnevno. Iz sobe se može kontaktirati biranjem broja **9**.
- Hotel raspolaže s 30 luksuznih smještajnih jedinica koje se nalaze na drugom, trećem i četvrtom katu hotela.
- Restoran *Velaris* smješten je na 4. katu.
- *Altura Lounge* nalazi se u prizemlju.
- Usluga posluge u sobu (room service) dostupna je 24 sata dnevno uz nadoplatu od 8,00 EUR po dostavi. Procijenjeno vrijeme dostave iznosi 30 – 45 minuta.
- *Business* dvorane *Mila*, *Trevi* i *Basar* smještene su u prizemlju.
- *Wellness* i *spa* centar smješten je na 1. katu.
- Hotel nudi parking u garaži s dvije punionice za električna vozila. Usluga parkiranja u hotelskoj garaži iznosi 35,00 EUR po danu po parkirnom mjestu. Punjenje električnog vozila iznosi 0,40 EUR/kWh. Gostima je na raspolaganju besplatna usluga *valet* parkinga (preuzimanja i parkiranja vozila).
- Bežični internet (WiFi) dostupan je u cijelom objektu. Za pristup nije potrebna zaporka.
- Usluge čišćenja (*housekeeping*) dostupne su od 7:00 do 19:00 sati. Smještajne jedinice kategorije *Junior Suite*, *Executive Suite* i *Altura Suite* čiste se dva puta dnevno.
- Usluga pranja i glačanja rublja dostupna je svakodnevno od 7:00 do 19:00 sati.
- Hotel nudi uslugu transfera od/do Zračne luke Split uz nadoplatu od 60,00 EUR po smjeru. Hotel posjeduje VIP Mercedes, 6 sjedala maybach-style.
- Kućni ljubimci nisu dopušteni.
- U blizini recepcije nalazi se prostorija za čuvanje prtljage.
- Dječji krevetić dostupan je na zahtjev gosta, bez dodatne naplate.
- Hotel nudi sadržaje prilagođene odraslim gostima, bez dodatnih sadržaja za djecu.
- Usluga dodatnog kreveta nije dostupna.
- Hotel ne prihvaća gotovinu kao sredstvo plaćanja.
- Hotel nudi mogućnost programa vjernosti *Altura Loyalty Club*.
- Pušenje unutar hotela nije dopušteno.
- Bankomat se nalazi u prizemlju hotela, u blizini recepcije.

4. Smještajne jedinice

Hotel raspolaže s 30 smještajnih jedinica:

- 7 Classic Room
- 8 Premier Room
- 7 Junior Suite
- 7 Executive Suite
- 1 Altura Suite.

Sve sobe sadrže:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| - anatomske krevete dulje od 2 metra | - zrcalo pune veličine |
| - antialergijsku posteljinu | - brzi, besplatni internet |
| - kutak za šminkanje | - Smart TV s ravnim zaslonom i prikazom informacija o naplati na zaslonu |
| - hotelsku kozmetiku | - zavjese za potpuno zamračenje |
| - kupaonski ogrtač i papuče | - dvostruko ostakljenje |
| - sušilo za kosu | - glačalo i dasku za glačanje |
| - telefon | - zvučnu izolaciju |
| - sef | - klima-uređaj |
| - aparat za pripremu kave i čaja | - radni stol. |
| - minibar | |
| - dvije boce vode | |

4.1. Opis smještajnih jedinica

➤ **Classic Room (35 m²)**

Kapacitet: 2 osobe

Prostrano i elegantno uređene Classic sobe s queen-size krevetom ili s dva odvojena kreveta. Svaka soba ima prostrani ormar i stilski namještaj te moderno uređenu kupaonicu s tuš-kabinom (rain shower).

➤ **Premier Room (40 m²)**

Kapacitet: 2+1 osoba

Premier Room nudi više prostora i dodatnu udobnost, uz funkcionalni radni prostor i prostor za sjedenje. Soba je opremljena queen-size krevetom i sofom na razvlačenje. Kupaonica uključuje tuš-kabinu s efektom kiše (rain shower).

➤ **Junior Suite (55 m²)**

Kapacitet: 2+1 osoba, pogled na grad

Junior Suite uključuje king-size krevet, sofa-ležaj i odvojeni prostor za sjedenje.

Kupaonica je opremljena tuš-kabinom s efektom kiše (rain shower), a gostima je na raspolaganju i aparat za kavu Nespresso.

➤ Executive Suite (70 m²)

Kapacitet: 2+1 osoba, pogled na grad

Executive Suite pruža višu razinu komfora i privatnosti, s odvojenom spavaćom sobom i dnevnim boravkom.

Suite uključuje king-size krevet, sofa-ležaj i prostrani dnevni prostor za boravak i rad.

Kupaonica je opremljena tuš-kabinom (rain shower) i kadom. Gostima je na raspolaganju i aparat za kavu Nespresso.

➤ Altura Suite (120 m²)

Kapacitet: 4 osobe, pogled na grad i more

Altura Suite predstavlja najvišu kategoriju smještaja u hotelu.

Suite se sastoji od dvije spavaće sobe s king-size krevetima, prostranog dnevnog boravka i luksuzno opremljene kupaonice. Gostima je na raspolaganju i aparat za kavu Nespresso.

Gostima je osiguran privatni transfer od/do Zračne luke i kasna odjava do 14:00 sati.

4.2. Pregled rasporeda smještajnih jedinica po katovima

Broj smještajne jedinice (2. kat)	Tip smještajne jedinice	Broj smještajne jedinice (2. kat)	Tip smještajne jedinice	Broj smještajne jedinice (3. kat)	Tip smještajne jedinice	Broj smještajne jedinice (3. kat)	Tip smještajne jedinice	Broj smještajne jedinice (4. kat)	Tip smještajne jedinice
201*	CR	209*	CR	301*	JS	308	JS	400	AS
202**	CR	210**	CR	302**	ES	309	ES		
203*	PR	211*	PR	303	ES	310	JS		
204**	PR	212**	PR	304**	JS	311	ES		
205	PR	213	PR	305	JS	312	JS		
206	CR	214	CR	306	JS	313	ES		
207	PR	215	CR	307	ES	314	ES		
208	PR								

*Smještajne jedinice prilagođene osobama s posebnim potrebama

**Povezane smještajne jedinice (connecting rooms)

Classic Room (CR)

Premier Room (PR)

Junior Suite (JS)

Executive Suite (ES)

Altura Suite (AS)

4.3. Cjenik smještajnih jedinica

Cijene su izražene po smještajnoj jedinici i noćenju.

Tip smještajne jedinice	Best Available Rate (BAR) - cijena smještajne jedinice u EUR
Classic Room	300,00
Premier Room	400,00
Junior Suite	500,00
Executive Suite	700,00
Altura Suite	1.000,00

U cijenu smještaja uključeni su noćenje, doručak u restoranu Velaris i PDV (13 %).

Turistička pristojba nije uključena u cijenu smještaja te se naplaćuje dodatno u iznosu od 2,65 EUR po osobi i noćenju. Za djecu do 11,99 godina turistička pristojba se ne naplaćuje, dok se za osobe od 12 do 17,99 godina naplaćuje 50 % iznosa turističke pristojbe.

5. Opća pravila

Prijava i odjava gostiju

- **Prijava** u hotel i ulazak u sobu (*check-in*): od 14:00 sati na dan dolaska.
Smještaj u sobi prije 14:00 sati nije moguć na dan početka korištenja usluga.
Dolazak nakon 20:00 sati potrebno je unaprijed najaviti, u protivnom hotel ne jamči mogućnost pružanja usluge.
Ako gost nije najavio kasni dolazak, rezervacija se zadržava do 18:00 sati na dan dolaska.
- **Odjava** iz hotela i napuštanje sobe (*check-out*): do 11:00 sati na dan odlaska.
Kasna odjava (*check-out*) moguća je isključivo uz prethodnu potvrdu recepcije i uz nadoplatu:
 - o do 18:00 sati naplaćuje se 50 % cijene smještajne jedinice
 - o od 18:00 sati naplaćuje se puna cijena smještajne jedinice.Kasna odjava dostupna je ovisno o raspoloživosti.

Rezervacije i uvjeti plaćanja

- Pri **individualnoj rezervaciji** hotel će izvršiti predautorizaciju ukupnog iznosa boravka na kreditnoj kartici.
Otkazivanje rezervacije bez naknade moguće je do 7 dana prije dolaska. Za otkazivanje rezervacije unutar 7 dana prije dolaska hotel zadržava pravo naplate cjelokupnog iznosa rezervacije (osim turističke pristojbe i mogućih dodatnih usluga) kao i u slučaju nedolaska gosta (*no show*). Gost je dužan dostaviti važeće podatke kreditne kartice koju hotel može teretiti u navedene svrhe. Ako gost želi izravno uplatiti iznos rezervacije, plaćanje treba izvršiti najkasnije 7 dana prije dolaska.
- U slučaju prijave gosta bez prethodne rezervacije (**walk-in**) potrebno je izvršiti predautorizaciju u visini ukupnog iznosa boravka. Hotel zadržava pravo odbiti prijavu gosta ukoliko nije moguće izvršiti valjanu predautorizaciju kreditne kartice.
- Kako bi **grupna rezervacija** (minimalno 15 osoba ili više od 5 smještajnih jedinica) bila potvrđena, potrebno je uplatiti 30 % ukupnog iznosa, dok će za preostali iznos hotel izvršiti predautorizaciju 14 dana prije dolaska. Konačno terećenje kreditne kartice vrši se na dan dolaska gostiju.
Za grupne rezervacije u slučaju otkazivanja od 10 do 7 dana prije dolaska naplaćuje se 50 % ukupnog iznosa rezervacije, a za otkazivanje unutar 7 dana prije dolaska naplaćuje se puni iznos rezervacije.
- Osobe od 12 i više godina smatraju se odraslim osobama te se pri rezerviranju hotelskih usluga pribrajaju odraslima.

Plaćanje

- Hotelske usluge moguće je podmiriti kreditnim (Visa, Mastercard, American Express, Diners, JCB, UnionPay) i debitnim karticama.
- Radi sigurnosti i kvalitete usluge, hotel ne prihvaća gotovinsko plaćanje.

Cjenik za turističke agencije i poslovne partnere

- Turističkim agencijama hotel daje proviziju od 15 % na BAR.

Hotel *Altura* surađuje s dva poslovna partnera čiji zaposlenici ostvaruju posebne pogodnosti:

- *The Coca-Cola Company* – 10 % popusta na BAR.
- *Telemach* – 10 % popusta na BAR.

6. Restorani i bar

6.1. Restoran Velaris

U prostoru gdje se gastronomija pretvara u umjetnost, svako jelo osmišljeno je s posebnom pažnjom kako bi probudilo sva osjetila i pružilo jedinstven doživljaj. Restoran dodatno obogaćuje iskustvo boravka prekrasnom terasom s pogledom na grad i more, stvarajući ugodan ambijent za uživanje u svakom trenutku.

Gosti dan mogu započeti bogatim doručkom (buffet ponuda), uz izbor svježih i pažljivo odabranih lokalnih namirnica koje ističu autentične okuse Mediterana. U večernjim satima, restoran postaje pozornica vrhunske kuhinje, gdje se tradicionalni recepti skladno isprepliću s modernim kulinarским pristupima kroz *à la carte* ponudu.

Unutarnji prostor restorana ima kapacitet do 100 gostiju, dok terasa na otvorenom može primiti dodatnih 40 gostiju, ovisno o postavi i vremenskim uvjetima. Restoran je prvenstveno namijenjen hotelskim gostima, dok je vanjskim posjetiteljima dostupan u večernjim satima. Preporučuje se prethodna rezervacija.

Stil odijevanja je *smart casual*.

Doručak se poslužuje od 7:00 do 11:00 sati.

Večera se poslužuje od 18:00 do 23:00 sati.

Cjenik je dostupan u prilogu.

6.2. Altura Lounge

Prostor je prilagođen različitim potrebama gostiju, od dnevnog opuštanja i poslovnih susreta do večernjeg druženja u elegantnom i opuštenom ambijentu. Poseban naglasak stavljen je na bogatu ponudu toplih i hladnih napitaka, pažljivo odabrana vina te kreativne koktele pripremljene prema suvremenim trendovima. Ambijent potiče osjećaj ugone i pripadnosti, kako za hotelske goste, tako i za vanjske posjetitelje.

Opće informacije:

- kapacitet: 80 osoba
- radno vrijeme (ponedjeljak – nedjelja): 12:00 – 23:00 sati.

7. Business dvorane

Dvorana *Mila*

Dvorana *Mila* namijenjena je manjim poslovnim sastancima i individualnom radu s klijentima. Prostor pruža ugodnu i funkcionalnu atmosferu s prirodnim dnevnim svjetlom, što omogućuje učinkovito održavanje sastanaka.

Veličina: 49 m²

Postava:

Kazališni stil: 20 osoba

Učionica: 18 osoba

U-oblik: 15 osoba

V-oblik: 12 osoba

Dvorana *Trevi*

Dvorana *Trevi* prikladna je za srednje velike poslovne sastanke, radionice i prezentacije. Prostor je fleksibilno organiziran i prilagodljiv različitim vrstama poslovnih događanja, uz ugodan ambijent i dovoljno dnevnog svjetla.

Veličina: 75 m²

Postava:

Kazališni stil: 40 osoba

Učionica: 30 osoba

U-oblik: 25 osoba

V-oblik: 20 osoba

Dvorana *Basar*

Dvorana *Basar* najveća je dvorana u hotelu i namijenjena je konferencijama, seminarima i većim poslovnim događanjima. Prostor omogućuje organizaciju različitih vrsta događanja uz profesionalne uvjete i prilagodbu postava prema potrebama gostiju.

Veličina: 120 m²

Postava:

Kazališni stil: 80 osoba

Učionica: 60 osoba

U-oblik: 40 osoba

V-oblik: 30 osoba

Opremljenost dvorana:

- visokokvalitetan audio i video sustav (projektor, platno, zvučnici)
- bežični mikrofoni i/ili fiksni mikrofoni
- Wi-Fi pristup (brzi internet)
- *flipchart* i markeri
- klimatizacija i mogućnost regulacije temperature
- uredski stolovi i udobne stolice
- rasvjeta prilagodljiva različitim vrstama postava
- prirodno dnevno svjetlo i mogućnost zamračenja prostora
- ekran za digitalne prezentacije
- mogućnost videokonferencija
- bilježnice i olovke za sudionike
- voda za sudionike (po dolasku).

Cijene najma dvorana

Dvorana *Mila* (manja dvorana)

- poludnevni najam (do 4 sata): 150,00 EUR
- cjelodnevni najam (do 8 sati): 250,00 EUR

Dvorana *Trevi* (srednja dvorana)

- poludnevni najam (do 4 sata): 250,00 EUR
- cjelodnevni najam (do 8 sati): 400,00 EUR

Dvorana *Basar* (velika dvorana)

- poludnevni najam (do 4 sata): 400,00 EUR
- cjelodnevni najam (do 8 sati): 650,00 EUR

8. *Wellness i spa centar*

Altura wellness i spa centar osmišljen je kao intiman i ekskluzivan prostor za opuštanje, prilagođen veličini i konceptu boutique hotela. Fokus je na privatnosti, personaliziranoj usluzi i ugodnom ambijentu.

Wellness zona uključuje manji unutarnji bazen za opuštanje (kapacitet do 6 osoba), jednu finsku saunu (kapacitet do 4 osobe) i jednu parnu kupelj (kapacitet do 4 osobe), te prostor za odmor s 8 ležaljki. Fitness prostor opremljen je osnovnom opremom za kardio i funkcionalni trening te ga može istovremeno koristiti do 4 osobe.

U ponudi su odabrani *spa* tretmani, uključujući masaže, tretmane lica i tretmane za parove. *Spa* centar raspolaže s 2 sobe za tretmane (jednom za individualne tretmane i jednom za tretmane za parove).

Wellness i spa centar prvenstveno je namijenjen hotelskim gostima, dok je ograničen broj termina dostupan vanjskim posjetiteljima, ovisno o raspoloživosti. Maksimalan istovremeni kapacitet *wellness* zone iznosi 12 gostiju radi očuvanja privatnosti i kvalitete usluge.

Radno vrijeme *wellness i spa* centra:

Ponedjeljak – nedjelja: 9:00 – 21:00

Djeca mlađoj od 16 godina dopušten je pristup bazenu isključivo u pratnji odrasle osobe, dok korištenje sauna i *spa* tretmana nije dopušteno osobama mlađim od 16 godina.

Spa tretmane potrebno je rezervirati unaprijed putem recepcije.

9. Pritužbe gostiju i kompenzacije

Gosti mogu podnijeti pritužbu na uslugu hotela putem sljedećih kanala:

- slanjem e-pošte na guest.relations@alturahotel.com
- dolaskom na recepciju hotela ili biranjem broja 9 na telefonu u sobi.

Recepcionar može gostu, u slučaju opravdane pritužbe, ponuditi kompenzaciju u obliku nadogradnje smještajne jedinice (*upgrade*), kasne odjave (*late check-out*) ili popusta do 10 % na ukupni iznos računa za smještaj.

Opravdanom pritužbom smatra se pritužba koja se temelji na stvarnom nedostatku usluge, neispunjenju ugovorenih uvjeta ili neusklađenosti s očekivanim standardima hotela (primjerice: nedovoljna čistoća, buka, tehnički problemi, pogreška u rezervaciji, sigurnosni propusti, nedostatak obećanih sadržaja, neljubaznost ili neprofesionalnost zaposlenika i slično).

Hotel nastoji svaku pritužbu riješiti u najkraćem mogućem roku uz očuvanje visoke razine zadovoljstva gostiju.

10. Program vjernosti *Altura Loyalty Club*

Kako bismo nagradili vjernost naših gostiju, hotel Altura nudi ekskluzivan program vjernosti *Altura Loyalty Club*, koji omogućuje različite pogodnosti i popuste ovisno o broju ostvarenih noćenja.

Program vjernosti namijenjen je svim gostima hotela Altura:

- članstvo je besplatno
- pristup je omogućen svim punoljetnim osobama
- prijava je moguća na recepciji hotela i putem mrežne stranice
- svaki član dobiva digitalnu člansku karticu.

Prikupljanje i korištenje bodova

Članovi programa ostvaruju 10 bodova za svaki 1 EUR potrošnje.

Bodovi se dodjeljuju za:

- uslugu smještaja
- konzumaciju hrane i pića
- dodatne hotelske usluge

Bodovi se mogu koristiti za:

- smještaj
- hranu i piće
- dodatne usluge hotela

Gost ostvaruje bodove za svaku ostvarenu potrošnju u hotelu, a prikupljeni bodovi mogu se zamijeniti za popust na hotelske usluge (100 bodova = 1 EUR popusta).

Minimalni iznos za korištenje bodova iznosi 1 000 bodova (10 EUR).

Bodovi vrijede 12 mjeseci od posljednje aktivnosti.

Članovi programa ostvaruju pogodnosti već od prve prijave u program.

Program vjernosti osmišljen je kako bi nagradio stalne goste i potaknuo ponovne dolaske.

RAZINE ČLANSTVA

Razina	Uvjet (noćenja godišnje)	Pogodnosti
<i>Classic</i>	0 – 9	Osnovno prikupljanje bodova
<i>Silver</i>	10	10 % popusta na cijenu noćenja, kasna odjava do 14:00 sati (ovisno o raspoloživosti)
<i>Gold</i>	20	15 % popusta na cijenu noćenja, viša kategorija sobe (ovisno o raspoloživosti), kasna odjava do 14:00 sati (ovisno o raspoloživosti)
<i>Platinum</i>	40	20 % popusta na cijenu noćenja, transfer od/do Zračne luke, osigurana dostupnost smještajne jedinice, kasna odjava do 14:00 sati (ovisno o raspoloživosti)

11. Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI) hotela Altura

- ✓ Hotel posluje cijelu godinu
- ✓ Prosječna zauzetost hotela (Occupancy Rate): 75 %
- ✓ ADR: 380,00 EUR
- ✓ RevPAR: 285,00 EUR
- ✓ Prosječna duljina boravka: 2,8 noćenja
- ✓ Indeks zadovoljstva gostiju: 92/100
- ✓ Izravne rezervacije: 55 %
- ✓ Postotak povratnih gostiju (*Guest Retention Rate*): 30 %

Cilj hotela je kontinuirano povećanje udjela izravnih rezervacija i razine zadovoljstva gostiju kroz personaliziranu uslugu i unapređenje kvalitete ponude.

PRILOZI

Cjenik *Altura wellness i spa*

Klasična masaža (<i>Relax massage</i>) Opuštajuća masaža cijelog tijela koja potiče cirkulaciju i smanjuje napetost mišića. Idealna za oporavak nakon putovanja. 30 min 60 min 90 min	45,00 EUR 75,00 EUR 100,00 EUR
Aromaterapijska masaža Masaža uz korištenje eteričnih ulja koja djeluju umirujuće na tijelo i um te pružaju duboku relaksaciju. 60 min 90 min	85,00 EUR 110,00 EUR
Sportska masaža - 60 min Intenzivniji tretman usmjeren na opuštanje napetih mišića i poboljšanje pokretljivosti, idealan za aktivne goste.	90,00 EUR
Masaža toplim kamenjem (<i>Hot stone</i>) - 75 min Tretman koji kombinira masažu i toplinu vulkanskog kamena za dubinsko opuštanje i oslobađanje napetosti.	105,00 EUR

TRETMANI LICA

Osnovni tretman lica (hidratacija i čišćenje) - 45 min Njega kože koja uključuje čišćenje, hidrataciju i osvježanje tena, prilagođena svim tipovima kože.	70,00 EUR
Anti-age tretman lica - 60 min Tretman usmjeren na poboljšanje elastičnosti kože i smanjenje znakova starenja, uz korištenje aktivnih sastojaka.	90,00 EUR

TRETMANI ZA PAROVE

Masaža za parove (<i>Relax</i>) - 60 min Opuštajuća masaža za dvoje u istoj prostoriji, idealna za zajedničko iskustvo i odmor	140,00 EUR
Aromaterapijska masaža za parove Romantičan tretman za dvoje uz eterična ulja i opuštajuću atmosferu. 60 min – 160 EUR	160,00 EUR

DODATNE USLUGE

Privatna rezervacija <i>wellness zone</i> - 60 min Ekskluzivno korištenje <i>wellness</i> prostora za potpunu privatnost i opuštanje. (do 4 osobe)	80,00 EUR
<i>Altura Signature Experience</i> – 90 min Ekskluzivan tretman osmišljen za potpuno opuštanje tijela i uma, inspiriran spojem lokalnih i suvremenih <i>wellness</i> tehnika. Tretman započinje kratkim ritualom opuštanja i aromaterapijom, nakon čega slijedi masaža cijelog tijela toplim uljima. Poseban naglasak stavlja se na područje leđa, vrata i ramena kako bi se uklonila napetost uzrokovana stresom i putovanjem. Tretman završava mini njegom lica za osvježen i odmoran izgled.	120,00 EUR

Opće informacije *Wellness i spa centra*

Radno vrijeme

Svakodnevno od 9:00 do 21:00 sati. Posljednji termin za rezervaciju usluge je u 20:00 sati.

Rezervacije

Ljubazno molimo da rezervaciju izvršite unaprijed putem recepcije kako biste osigurali željeni datum i termin.

Prijava dolaska i otkazivanje

Preporučuje se dolazak najmanje 15 minuta prije dogovorenog termina kako bi se osiguralo puno trajanje tretmana. Termin je moguće otkazati najkasnije 6 sati prije početka tretmana, u protivnom se naplaćuje puni iznos odabranog tretmana.

Pravila ponašanja

Kako bi svi gosti mogli uživati u *spa* zoni, molimo da se razina buke svede na najmanju moguću mjeru. Nije dopušteno korištenje mobilnih telefona i elektroničkih uređaja.

Tijekom boravka u sauni potrebno je koristiti ručnik ili drugi prikladni odjevni predmet.

Dragocjenosti

Ne preporučuje se nošenje nakita tijekom korištenja *spa* sadržaja. Hotel ne snosi odgovornost za izgubljene ili ukradene stvari, uključujući novac i dragocjenosti.

Minimalna dob

Gostima starijima od 16 godina dopušten je ulaz i korištenje termalne zone, prostora za opuštanje i povezanih *wellness* usluga.

Posebna ograničenja

U slučaju medicinskih stanja (npr. povišeni krvni tlak, srčane tegobe, trudnoća) preporučuje se konzultacija s liječnikom prije korištenja *wellness* i *spa* usluga.

Jelovnik restoran *Velaris*

Kategorija	Naziv jela	Opis	Cijena (EUR)
Predjela/ Starters	Dalmatinski pjat	pršut, domaći sirevi, masline, domaći kruh Dalmatian prosciutto, local cheeses, olives, homemade bread	20,00
	Okusi hrvatskih regija	izbor hrvatskih sireva, marmelada od smokve, voće <i>selection of Croatian cheeses, fig marmalade, fruit</i>	15,00
	Burrata s rajčicama i bosiljkom	svježa burrata, cherry rajčice, maslinovo ulje, bosiljak burrata, cherry tomatoes, olive oil, basil	18,00
	Cezar salata (piletina ili kozice)	rimska salata, panceta, parmezan, cezar umak romaine lettuce, pancetta, parmesan, caesar dressing	19,00
	Salata od hobotnice	hobotnica, krumpir, kapari, peršin, maslinovo ulje octopus, potato, capers, parsley, olive oil	20,00
	Mediterranske bruschette	hrskavi kruh, rajčice, maslinovo ulje, bosiljak crispy bread, tomatoes, olive oil, basil	14,00
Glavna jela/ Main courses	File bijele ribe s blitvom i krumpirom	svježa riba, blitva, krumpir, maslinovo ulje fresh white fish, Swiss chard, potatoes, olive oil	32,00
	Rižoto s kozicama i tikvicama	kremasti rižoto, kozice, tikvice creamy risotto, prawns, zucchini	28,00
	Teleći medaljoni s umakom od kadulje	teleći medaljoni, krema od krumpira veal medallions, potato cream, sage sauce	36,00
	Pileća prsa na žaru	sezonsko povrće, lagani umak grilled chicken breast, seasonal vegetables	26,00
	Rižoto s crnim tartufima	kremasti rižoto, crni tartufi creamy risotto, black truffles	30,00
	Altura gourmet burger	juneće meso, cheddar, panceta, umak, krumpirići beef, cheddar, pancetta, sauce, fries	28,00
Deserti/ Desserts	TIRAMISU	mascarpone, kava, amaretto <i>mascarpone cheese, coffee, amaretto</i>	10,00
	Rožata (tradicionalni desert)	karamel, jaja, mlijeko Dalmatian caramel custard	9,00
	Čokoladni fondant	topla čokolada, sladoled od vanilije warm chocolate cake, vanilla ice cream	11,00
	Dnevni izbor kolača	daily cake selection	10,00

PDV je uključen u cijenu.

VAT is included in the price.

Karta pića

Kategorija	Proizvod	Cijena (EUR)
Biteri	Jägermeister 30 ml	7,00
	Amaro Montenegro 30 ml	7,00
	Pelinkovac (Maraska) 30 ml	7,00
Whiskey	Johnnie Walker Gold Label 30 ml	12,00
	Johnnie Walker Blue Label 30 ml	28,00
Cognac	Hennessy X.O. 30 ml	28,00
	Martell X.O. 30 ml	26,00
	Hennessy Paradis Extra 30 ml	48,00
Rum	Zacapa X.O. 25 y.o. 30 ml	22,00
	Havana Club 7 y.o. 30 ml	11,00
Tequila	Don Julio Reposado 30 ml	13,00
Likeri	Grand Marnier 30 ml	11,00
	Medica 30 ml	8,00
	Maraschino 30 ml	8,00
Domaća žestoka pića	Lozovača 30 ml	8,00
	Šljivovica 30 ml	8,00
	Travarica 30 ml	8,00
Pivo	Karlovačko 0,33 l	7,00
	Ožujsko 0,33 l	7,00
	Heineken 0,33 l	8,00
	Heineken bezalkoholno 0,33 l	7,00
Svježe cijeđeni sokovi	Prirodna limunada 0,20 l	7,00
	Sok od naranče 0,20 l	8,00
	Sok od jabuke 0,20 l	8,00
Bezalkoholna pića	Coca-Cola 0,25 l	6,00
	Coca-Cola Zero 0,25 l	6,00
	Fanta 0,25 l	6,00
	Cockta 0,25 l	6,00
	Voćni sokovi Pago 0,20 l	6,00
	Ledeni čaj 0,33 l	6,00
Voda	Jana (negazirana) 0,33 l	5,00
	Jamnica (gazirana) 0,33 l	5,00
	Aqua Panna 0,75 l	9,00
Topli napitci	Espresso	4,00
	Espresso bez kofeina	4,00
	Macchiato	4,50
	Cappuccino	5,00
	Latte macchiato	5,00
	Topla čokolada	6,00
	Nescafé	4,50
	Ronnefeldt čajevi	5,00

Kokteli	Aperol Spritz	12,00
	Mojito	13,00
	Negroni	14,00
	Piña Colada	13,00
	Espresso Martini	14,00
	Altura Sunset (signature koktel)	16,00

PDV je uključen u cijenu. Zabranjeno je prodavati alkohol osobama mlađima od 18 godina.

VAT is included in the price. It is forbidden to sell alcoholic beverages to persons younger than 18 years.

Jelovnik posluge u sobu / In-Room Dining Menu

 Naručivanje: biranjem broja **9** na hotelskom telefonu. Dostupnost: 24/7

Naknada za dostavu: 8,00 EUR po narudžbi. PDV je uključen u cijene.

	EUR
Doručak u sobi (6:00 – 11:00 sati)	
Kontinentalni doručak (peciva, maslac, džem, kava ili čaj, sok)	18,00
Mediterranski doručak (jaja po izboru, pršut, sir, svježe povrće, kruh, kava ili čaj, sok)	24,00
Doručak u sobi dostupan je uz nadoplatu kao dodatna pogodnost za goste, dok je doručak u restoranu Velaris uključen u cijenu smještaja.	
Predjela i salate	
Salata s piletinom i jogurt-dresingom (svježa sezonska salata, grilana pileća prsa, povrće)	18,00
Dalmatinski pjat (pršut, domaći sirevi, masline, domaći kruh)	16,00
Caprese salata (mozzarella, rajčica, maslinovo ulje, svježi bosiljak)	14,00
Juhe	
Krem juha od sezonskog povrća	10,00
Domaća pileća juha s rezancima	11,00
Tjestenine i rižota	
Penne s piletinom i mediteranskim povrćem	21,00
Rižoto s kozicama i tikvicama	24,00
Spaghetti Bolognese (ragù od junećeg mesa)	21,00
Glavna jela	
Pileća prsa na žaru uz sezonsko povrće	24,00
Teleći medaljoni s kremom od krumpira i umakom od kadulje	34,00
File svježe ribe (po izboru) s blitvom i krumpirom	30,00
Urbani zalogaji	
Club sandwich s pomfritom	18,00
Gourmet burger od junećeg mesa s domaćim umakom i krumpirićima	22,00
Prilozi	
Pomfrit	6,00
Grilano povrće	7,00
Desert	
Panna cotta s voćnim preljevom	9,00
Rožata (tradicionalni dalmatinski desert)	9,00
Čokoladni fondant	10,00
Pića	
Kava/čaj	4,50
Voda (0,5 l)	4,00
Coca-Cola	5,50
Pivo	6,00
Vino bijelo/crno (0,2 l)	7,00

Minibar

Negazirana voda (0,5 l)	4,00 EUR
Mineralna voda (0,5 l)	4,00 EUR
Sokovi Pago (0,25 l)	5,00 EUR
Coca-Cola (0,33 l)	5,50 EUR
Sprite (0,33 l)	5,50 EUR
Fanta (0,33 l)	5,50 EUR
Energetsko piće Red Bull (0,25 l)	6,00 EUR
Pivo Karlovačko (0,33 l)	6,00 EUR
Pivo Ožujsko (0,33 l)	6,00 EUR
Pivo Heineken (0,33 l)	7,00 EUR

Bijelo vino Pošip Grgić (0,375 l)	20,00 EUR
Bijelo vino Malvazija Kozlović	20,00 EUR
Crno vino Plavac Mali (0,375 l)	22,00 EUR
Crno vino Babić (0,375 l)	22,00 EUR
Hrvatski pjenušac Tomac (0,375 l)	20,00 EUR
Champagne Pommery Brut Royal (0,375 l)	40,00 EUR
Whiskey (Jameson) (0,05 l)	10,00 EUR
Vodka (Belvedere), (0,05 l)	10,00 EUR
Rum Havana Club, (0,05 l)	10,00 EUR
Gin Hendrick's, (0,05 l)	10,00 EUR

Minibar se kontrolira svakodnevno.

Cjenik usluge pranja i glačanja

Pranje		Pranje i glačanje	
Proizvod	Cijena (EUR)	Proizvod	Cijena (EUR)
Košulja	6,00 EUR	Košulja	9,00 EUR
T-shirt	4,00 EUR	T-shirt	6,00 EUR
Hlače	11,00 EUR	Hlače	14,00 EUR
Haljina	12,00 EUR	Haljina	15,00 EUR
Suknja	10,00 EUR	Suknja	13,00 EUR
Čarape (par)	3,00 EUR	Donje rublje	5,00 EUR
		Ručnik	7,00 EUR

Usluga pranja i glačanja dostupna je svakodnevno od 7:00 do 19:00 sati.

Rublje predano do 10:00 sati vraća se isti dan.

Registracijski obrazac (Registration Card)

Ime i prezime / Full Name	
Datum rođenja / Date of Birth	
Mjesto i država rođenja / Place & country of birth	
Adresa/Address	
Poštanski broj / Postcode	
Grad i država / City and State	
Elektronička pošta / Email	
Vrsta dokumenta / Type of ID document (osobna iskaznica / putovnica)	
Broj osobnog dokumenta / ID or Passport No.	

Potpisom potvrđujem točnost navedenih podataka te prihvaćam opća pravila hotela. Također potvrđujem da sam upoznat/a s obradom osobnih podataka u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

By signing, I confirm that the information provided is accurate and that I accept the hotel policies. I also acknowledge the processing of personal data in accordance with applicable data protection regulations.

Potpis gosta / Guest signature

Popunjava Hotel – Fills the Hotel

Datum dolaska / Arrival Date	
Datum odlaska / Departure Date	
Broj sobe / Room Number	
Odrasli/Djeca / Adult/Children	
Tip sobe / Room type	
Cijena/Rate	

Rezervacijski obrazac

Hotel Altura

Broj rezervacije / Reservation No.: _____

Ime i prezime gosta:

Kontakt (mob./e-pošta)

Razdoblje boravka (od – do):

Broj noćenja:

Broj osoba (odrasli/djeca):

Vrsta smještajne jedinice:

Cijena po noćenju:

Način jamstva

☐ kreditna kartica

☐ uplata unaprijed

Podatci o kreditnoj kartici

Vrsta kartice: _____

Broj kartice: _____

Datum isteka: _____

Napomena:

Vrsta rezervacije:

☐ izravna

☐ neizravna (agencija/partner):

Datum zaprimanja rezervacije:

Rezervaciju zaprimio/la:

Osnovne Standardne operative procedure

1. ZAPRIMANJE I IZRADA REZERVACIJE

- 1.1. Na telefonske pozive se odgovara unutar 3 zvana i to predstavljanjem hotela i osobe koja odgovara na poziv. Primjerice „Dobar dan, Hotel Altura, Marija pri telefonu, što mogu učiniti za Vas?“
- 1.2. Potrebno je prikupiti sve podatke za izradu rezervacije hotelskih usluga te na kraju razgovora potvrditi sve detalje rezervacije.
- 1.3. U slučaju povećanog obujma posla na recepciji i nedostatka vremena za izradu rezervacije, gostu je potrebno uputiti ispriku, ponuditi mu naknadni povratni poziv ili e-mail adresu na koju gost može poslati upit.
- 1.4. Tijekom interakcije, recepcionar oslovljava gosta prezimenom najmanje dva puta.
- 1.5. Recepcionar je u odnosu s gostom ljubazan i pristupačan te razgovor prilagođava gostu.

2. PRIJAVA GOSTA

- 2.1. Recepcionar dočekuje gosta ugodnim pozdravom dobrodošlice te ga pita za prezime na koje glasi rezervacija
- 2.2. Tijekom interakcije, recepcionar oslovljava gosta prezimenom najmanje dva puta.
- 2.3. Zabranjeno je zadržavanje osobnih dokumenata ili bilo kakvih drugih dokumenata koji sadržavaju ime gosta.
- 2.4. U hotelskom informacijskom sustavu (PMS)-u treba pronaći rezervaciju gosta i provjeriti sve sastavnice rezervacije.
- 2.5. Provjeriti je li gost član programa vjernosti te ako nije, ponuditi članstvo.
- 2.6. Potrebno je gostu dati kratke informacije o hotelu.
- 2.7. Potrebno je izvršiti predautorizaciju kreditne kartice. (Politika hotela Altura predviđa predautorizaciju radi osiguranja naplate troškova te ubrzavanja procesa odjave. Podatci o kartici dostavljeni prilikom rezervacije služe kao garancija i ne moraju nužno biti korišteni za naplatu.)
- 2.8. Gost mora popuniti Registracijski obrazac.
- 2.9. Prijava bi trebala trajati od 3 do maksimalno 7 minuta.
- 2.10. Pri prijavi gosta recepcionar ne izgovara naglas broj dodijeljene sobe radi zaštite privatnosti gosta.
- 2.11. Recepcionar je u odnosu s gostom ljubazan i pristupačan te razgovor prilagođava gostu.

3. ODJAVA GOSTA

- 3.1. Recepcionar dočekuje gosta ugodnim pozdravom dobrodošlice te ga pita za prezime na koje glasi soba i broj sobe.
- 3.2. Nužno je provjeriti sve usluge korištene od strane gosta i da su svi troškovi ispravno uneseni u sustav.
- 3.3. Ponuditi gostu različite opcije za plaćanje, naplatiti i izdati račun ili ponuditi opciju slanja računa na e-mail.
- 3.4. Pitati gosta je li uzeo sve iz sefa.
- 3.5. Pitati gosta o zadovoljstvu hotelskim uslugama i zahvaliti gostu na njegovu boravku.
- 3.6. Provjeriti treba li gostu dodatna pomoć (prijevoz, informacije o daljnjim putovanjima i sl.).
- 3.7. Recepcionar ljubazno pozdravlja gosta pri izlasku.
- 3.8. Proces odjave treba trajati najviše 5 minuta.
- 3.9. Tijekom interakcije, recepcionar oslovljava gosta prezimenom najmanje dva puta.
- 3.10. Recepcionar je u odnosu s gostom ljubazan i pristupačan te razgovor prilagođava gostu.

Napomena:

Ove standardne operative procedure služe kao smjernica za osnovne postupke rada na recepciji. Natjecatelji ih trebaju nadopuniti u skladu sa standardima poslovanja hotela visoke kategorije, međunarodno priznatim praksama te specifičnostima poslovanja hotela, uz primjenu profesionalnih i situacijskih prilagodbi koje pridonose kvaliteti usluge.

Materijali, oprema i alati koje donosi natjecatelj/mentor

Izvadak iz Tehničkog opisa, 8.2.

Svaki natjecatelj obavezan je na natjecanje ponijeti važeću osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti prikladno odjeven u skladu s pravilima struke i standardima poslovne prezentacije u području poslovanja recepcije hotela.

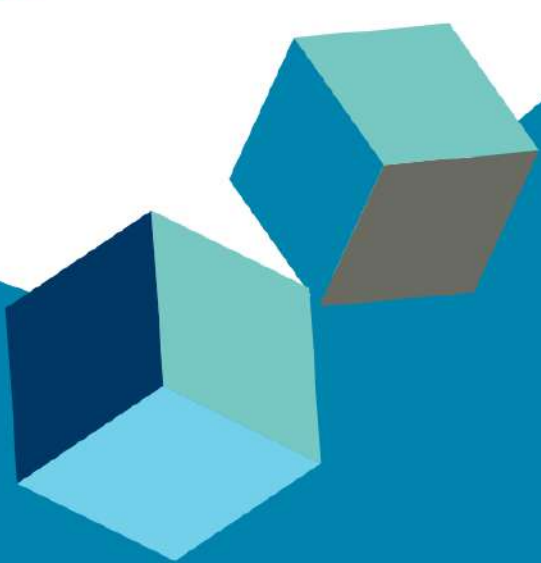
Natjecatelji moraju biti odjeveni u tamno odijelo s bijelom košuljom dugih rukava, kravatom, remenom, tamnim čarapama i nelakiranim tamnim cipelama. Nokti moraju biti kratki i čisti, kosa kratka ili, ako je duga, uredno vezana. Natjecatelj mora biti uredno obrijan te imati čist i profesionalan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Natjecateljice moraju biti odjevene u tamno odijelo s hlačama ili suknjom, pri čemu duljina suknje ne smije biti iznad koljena, uz bijelu košulju dugih rukava i šalom ili maramom. Čarape moraju biti do 40 dena, a obuća zatvorena, tamna, nelakirana, s potpeticom do 5 cm. Nokti moraju biti čisti i uredni, kosa kratka ili, ako je duga, uredno vezana. Dozvoljena je diskretna šminka i nošenje malih naušnica, dok nošenje prstenja (osim vjenčanog), ogrlica, lančića i narukvica nije dopušteno. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi. Natjecateljica mora imati čist, uredan i profesionalan izgled.

Sve ostale materijale, opremu i sredstva potrebna za provedbu natjecanja osigurava organizator natjecanja.



world skills Croatia



    
@worldskillscroatia



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



ESF+
Učinkoviti ljudski
potencijali



Sufinancira
Europska unija



PODRŠKA IZVRSNOSTI,
INOVATIVNOSTI I VIDLJIVOSTI
STRUKOVNOG OBRAZOVANJA
I OSPOSOBLJAVANJA