

СТАНДАРТЫ ОПЕРАЦИОННОГО ПРОТОКОЛА В ПЕРИОД COVID-19

Цель

Этот документ предназначен для предоставления информации о мерах, принимаемых в каждом из наших отелей, вновь приступающих к коммерческой деятельности (или работающих непрерывно).

Этот документ содержит основные стандарты, обязательные для соблюдения отелями, в период широкого распространения COVID-19, для обеспечения соответствующих санитарных норм, условий безопасности и для защиты благополучия наших гостей, деловых партнеров и сотрудников. Этот документ был подготовлен на основе имеющихся в настоящее время данных о COVID-19.

Общая информация

Этот документ действителен для всех отелей, находящихся в собственности или под управлением Corinthia, и устанавливаемые нами обязательные стандарты будут соблюдаться неизменно и до тех пор, пока не будут опубликованы новые рекомендации Всемирной организации здравоохранения, и/или пока вакцина не будет всегда в наличии на рынке. Corinthia работает с профессиональными дезинфицирующими средствами, сертифицированными по Европейскому Стандарту EN14476.

В регионах, в которых требования местных органов здравоохранения более строгие, мы, безусловно, примем местные руководящие принципы сверх наших всеобъемлющих обязательных стандартов.

Флориана, Мальта, 15 июня 2020

Simon Naudi
CEO

МЕСТА ГОСТЕВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДО ПРИБЫТИЯ В ОТЕЛЬ

Политика отмены: Подробную информацию о нашей политике отмены и инструкциях по охране здоровья и безопасности в отеле в период Covid-19 можно найти на нашем сайте. У нас также есть аудиозаписи для слабовидящих гостей, предоставляемые по запросу.

Регистрация: для гостей, предварительно забронировавших проживание, все регистрационные процедуры должны проходить онлайн, чтобы свести к минимуму контакты и время на ресепшн. Дополнительно, перед прибытием или по прибытии гостей, мы соберем их контактные данные, с согласия гостей, и введем их во внутреннюю систему управления, поскольку эта информация может быть полезна местным органам здравоохранения в отслеживании контактов.

Информация для гостей: информация, представленная на сайте компании, будет охватывать все шаги, предпринятые отелем для охраны здоровья и безопасности и обеспечения соответствующих санитарных условий, а также эксплуатационные нормы для ресторанов, обслуживания номеров, уборки номеров и стирки в период Covid-19. Информация будет доступна для слабовидящих и должна быть соответствующим образом обновлена. Кроме того, информация будет содержать сведения о том, что делать в случае, если у гостя появятся симптомы Covid-19 во время пребывания или в течение 14 дней после отъезда (мы будем соблюдать требования местных органов здравоохранения). Мы также рекомендуем воздержаться от пользования лифтами с другими гостями, которые не проживают в одной с гостем комнате. Сотрудники по работе с гостями будут полностью обучены действиям, чтобы помочь гостям с любыми новыми мерами, связанными с Covid-19, применяемыми в отеле, и эта информация будет в легком доступе для гостей с нарушениями зрения.

Список контактов центров общественного здравоохранения и медицинских центров: расширенный список контактов организаций местного общественного здравоохранения можно получить на стойке регистрации. Кроме того, отдел кадров и служба безопасности располагают телефонными номерами местных органов здравоохранения и медицинских центров, государственных и частных больниц, которые можно использовать каждый раз, когда существует вероятность того, что гость может быть заболевшим.

ТРАНСПОРТ ДЛЯ ГОСТЕЙ

(только для поставщиков услуг по договору; не распространяется на такси, Bolt, Uber, и т.д.)

Средства Индивидуальной Защиты для водителей: наши водители будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения. Выполнение правила обеспечивается руководством.

Дезинфекция поверхностей частого касания с транспортным средством: мы будем дезинфицировать при каждом прибытии участки внутри автомобиля, которых часто касается пассажир, такие как дверные ручки (внутри/ снаружи), пряжка ремня безопасности, подлокотники, шнуры зарядного устройства, ручка багажника и т. д.

Дезинфекция рук: наши водители дезинфицируют руки до и после дезинфекции поверхностей частого касания, а также после высадки гостей и после погрузки/ выгрузки багажа.

Дезинфекция багажа: мы будем запрашивать у гостей разрешение на дезинфекцию внешней стороны багажа гостя (включая ручки) с помощью медицинского антимикробного средства, сохраняя багаж в запечатом/ герметичном виде. Мы будем проявлять осторожность при обращении с багажом из кожи/ деликатных тканей. Если гость отказывается от дезинфекции, наши водители будут носить перчатки для доставки багажа.

Общение: Общение наших водителей с гостями будет сведено к минимуму.

Справочная информация для гостей: мы предоставим подробную информацию, на ламинированных страницах в кожаной папке, которая отражает все шаги, предпринятые отелем для обеспечения безопасности и дезинфекции, а также эксплуатационные нормы для ресторанов, обслуживания номеров, уборки номеров и стирки в период распространения COVID-19.

Удобства для гостей: мы предоставим запечатанные одноразовые дезинфицирующие салфетки для рук на основе спирта. В соответствии с требованиями местных органов здравоохранения, предметы, которые невозможно дезинфицировать, такие как газеты, журналы и т.д., будут убраны.

НА ВХОДЕ В ОТЕЛЬ

Проверка температуры: если это требуется местными органами здравоохранения, обязательная проверка температуры будет сделана на входе в отель. Наш обслуживающий персонал и охрана будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения. Наши сотрудники на ресепшн обучены помогать гостям в вопросах, имеющих отношение к Covid-19, и каждый отель имеет специального Covid-19 менеджера по вопросам здоровья и безопасности.

Дезинфекция рук: Дезинфекция рук обязательно должна быть сделана при входе в отель. Мы установили достаточное количество бесконтактных диспенсеров с дезинфицирующим средством для рук для пользования гостями.

Гости с высокой температурой: гости, температура которых превышает 37 ° C, будут вежливо направлены в специальную карантинную зону в отеле, и им будет рекомендовано обратиться за медицинской помощью. Мы не будем регистрировать гостей с симптомами, характерными для Covid-19.

Дезинфекция багажа: мы будем запрашивать у гостей разрешение на дезинфекцию внешней стороны багажа гостя (включая ручки) с помощью медицинского антимикробного средства, сохраняя багаж в запечатом/ герметичном виде. Багажные тележки будут дезинфицироваться очень часто.

Предоставление Средств Индивидуальной Защиты гостям по прибытии: там, где это требуется местными органами здравоохранения, мы предоставим медицинские маски, если у гостей еще нет своих масок.

РЕСЕПШН (ЗАЕЗД / ВЫЕЗД), КОНСЬЕРЖИ, СЛУЖБА ПО РАБОТЕ С ГОСТЯМИ

Средства Индивидуальной Защиты для работников на ресепшн и подносчиков багажа: если это предусмотрено инструкциями местных органов здравоохранения, наши сотрудники будут носить средства индивидуальной защиты.

Физическое дистанцирование: мы нанесли видимые знаки на полу, чтобы поддерживать физическое дистанцирование там, где этого требуют местные органы здравоохранения. Наши коллеги будут наблюдать за физическим дистанцированием во время размещения гостей. Там, где этого требуют местные органы здравоохранения, будут установлены барьеры из оргстекла.

Дезинфекция рук: в распоряжении гостей будет бесконтактная стойка для дезинфекции рук. Дезинфицирующее средство для рук будет доступно сотрудникам за стойкой регистрации.

Санитарно-гигиенические нормы отеля: информация о наших санитарных нормах представлена на стойке регистрации/ обслуживания гостей, а также на главной странице наших телевизионных систем в номерах.

Дезинфекция оборудования: мы будем регулярно дезинфицировать предметы, которых часто касаются, такие как телефоны, аппарат для ключ-карт, платежные терминалы, ручки, стойки и т.д., дезинфицирующими салфетками или одноразовыми бумажными полотенцами с опрыскивающим медицинским антимикробным чистящим средством.

Бесконтактное взаимодействие: мы будем поощрять бесконтактные способы оплаты и можем предоставить счета и подтверждение оплаты по электронной почте. Платежные терминалы будут дезинфицироваться до и после транзакции, выполненной каждым гостем.

Ключ-карты: гостевые ключ-карты дезинфицируются после каждого использования с помощью медицинского антимикробного средства.

ЛИФТЫ

Физическое дистанцирование: в лифте и вокруг лифтов будут размещены информационные знаки для физического дистанцирования. Там, где это удобно, лестницы могут быть использованы в качестве альтернативы.

Санитарно-гигиенические условия: мы будем дезинфицировать поверхности частого касания, например, всю кабину лифта и особенно кнопки управления, с применением медицинского противомикробного средства и одноразовых бумажных полотенец. Также, мы обеспечим надлежащую вентиляцию лифта в соответствии с инструкциями производителя и строительными нормами.

Дезинфекция рук: бесконтактная стойка дезинфекции рук установлена рядом с лифтами на обслуживаемых гостевых этажах.

ГОСТЕВЫЕ НОМЕРА

Средства Индивидуальной Защиты для обслуживающего персонала: наш обслуживающий персонал будет носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения. Супервайзеры будут следить за правильным использованием и заменой средств индивидуальной защиты.

Санитарно-гигиенические нормы отеля: наши санитарно-гигиенические нормы будут представлены на главной странице наших телевизионных систем в номерах (где это возможно). В качестве альтернативы, эти правила могут быть предоставлены в распечатанном виде (после выезда гостя копия заменяется).

Физическое дистанцирование: мы разместили знаки для информирования о принципах физического дистанцирования в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.

Уборка номеров: уборка номеров будет осуществляться два раза в день как общее правило. Если гость находится в номере, мы предложим вернуться для уборки позже, чтобы минимизировать взаимодействие между гостями и сотрудниками.

Постельное белье и полотенца: наше белье будет обслуживаться с особой тщательностью и стираться при температуре не ниже 70°C.

Дезинфекция в номере: чтобы избежать возможности перекрестного заражения, мы будем дезинфицировать с использованием нового набора чистых салфеток из микрофибры для каждого номера, все поверхности частого касания, такие как, телефон, пульт дистанционного управления и его съемное силиконовое покрытие, дверные/ оконные/ гардеробные ручки, сиденье для унитаза/ смыватель, смесители, панели управления в душе, кофеварка, чайник, выключатели света, термостат, рожок для обуви, щетка для одежды, фен, дверь мини-бара, открывалка для бутылок, справочник гостя, меню ресторана обслуживания в номере, сейф и т. д., ручка холодильника мини-бара и т. д. Лед мы предоставим по запросу.

Посуда: грязная стеклянная посуда, фарфор и серебро будут забираться из номеров и обрабатываться нашими сотрудниками при температуре не ниже 82°C.

Пылесосы: мы будем заменять пылесборники через каждые четыре дня, независимо от того, заполнены они или нет.

Мусорные ведра: все мусорные ведра будут дезинфицироваться внутри и снаружи соответствующим антимикробным чистящим средством.

Вентиляция: Каждый раз во время уборки номера мы обеспечим его полноценную вентиляцию.

Тележки для уборки номера: тележки будут дезинфицироваться в конце каждой смены.

Бесплатные удобства для гостей: бутылка жидкого дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе предоставляется в качестве бесплатной принадлежности в ванной комнате. Одноразовые медицинские маски предоставляются по запросу.

Мягкая мебель: мы будем периодически обрабатывать паром мебель и обивку, чтобы сохранить свежесть и чистоту.

МЕСТА ОБЩЕСТВЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ (ЛОББИ, БИЗНЕС-ЦЕНТР, ТУАЛЕТЫ, И Т.Д.)

Средства Индивидуальной Защиты для работников мест общественного пользования: наши сотрудники будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения. Наши супервайзеры будут контролировать правильное использование и замену средств индивидуальной защиты.

Санитарно-гигиенические нормы отеля: в общественных местах отеля будет размещена понятная информация с напоминанием нашим гостям и посетителям о необходимости соблюдать физическое дистанцирование и правильную респираторную гигиену, мыть и дезинфицировать руки.

Физическое дистанцирование: мы переставили мебель таким образом, чтобы соблюдалась надлежащая физическая дистанция. Мы установили максимальное количество людей, допустимое для одновременного нахождения в местах общественного пользования.

<p>Дезинфекция: мы будем дезинфицировать все поверхности частого касания, такие как телефоны, подлокотники кресел, столы, поручни, дверные ручки, сиденье для унитаза/ смыватель, пеленальные столики. Мы также предоставим дезинфицирующие средства для рук в туалетах и обеспечим наличие одноразовых салфеток и мусорных ведер с крышками во всех общественных местах.</p>
<p>Туалеты: мы предоставим одноразовую альтернативу сушилкам для рук, например, бумажные полотенца. Ведро мы будем дезинфицировать один раз в день.</p>
<p>Мягкая мебель: наша мягкая мебель будет периодически обрабатываться паром и обновляться.</p>
<p>Фены: все фены, установленные в общественных местах, включая раздевалки, будут убраны, если этого требуют местные органы здравоохранения.</p>
<p>Бизнес-центр: мы обеспечим достаточно места между рабочими столами и будем регулярно дезинфицировать столы, стулья, оборудование и другие поверхности частого касания. Мы установим обязательное ношение масок, если этого требуют местные органы здравоохранения.</p>
<p>РЕСТОРАНЫ (А ТАКЖЕ БАРЫ/ ЛАУНДЖ, ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКАЯ ГОСТИНАЯ)</p>
<p>Средства Индивидуальной Защиты для официантов и хостесс: наши сотрудники будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.</p>
<p>Дезинфекция рук: бесконтактные стойки с дезинфицирующим средством для рук будут установлены на входе во все рестораны и бары, а также рядом с торговыми автоматами (где применимо).</p>
<p>Физическое дистанцирование на входе: мы разместим небольшие, но видимые знаки на полу, чтобы поддерживать физическое дистанцирование (в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения). Мы установим максимальное количество гостей, допустимое для одновременного нахождения в ресторане или баре.</p>
<p>Физическое дистанцирование внутри ресторана: мы уменьшим количество столов для поддержания норм физического дистанцирования в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения. Официанты будут соблюдать требуемое физическое дистанцирование.</p>
<p>Столовое белье: наше столовое белье будет меняться после окончания обслуживания каждой группы гостей за столом и обработано в соответствии с программами профессиональной стирки (не менее 70°C в течение 25 минут).</p>
<p>Место за столом: наши сервировочные салфетки будут заменяться и дезинфицироваться с применением медицинского противомикробного средства после окончания обслуживания каждой группы гостей за столом. Поверхности столов и подлокотники сидений будут регулярно дезинфицироваться. Одноразовые бумажные салфетки будут предоставлены в качестве альтернативы салфеткам из ткани.</p>
<p>Стиль обслуживания: мы будем предоставлять исключительно услугу «а-ля-карт» на завтрак, обед, послеполуденный чай и ужин в тех случаях, если самообслуживание не разрешено местными органами здравоохранения. По запросу, мы можем предложить еду или напитки «на вынос».</p>
<p>Солонка и перечница: мы уберем со столов солонки, перечницы и любые другие приправы, такие как табаско, кетчуп и т. д., но они будут предложены при индивидуальном обслуживании.</p>
<p>Меню: Где это возможно, мы воздержимся от использования наших традиционных папок меню. Если это будет удобно гостю, мы предложим меню через систему QR кодов.</p>
<p>Мягкая мебель: наша мягкая мебель и обивка будут периодически обрабатываться паром.</p>
<p>Безопасность пищевых продуктов / ХАССП*: Самое строгое наблюдение за надлежащим соблюдением правил гигиены в гостевых зонах и служебных помещениях отеля.</p>
<p>Вентиляция: Мы будем проветривать все рестораны после каждого периода обслуживания гостей.</p>
<p>Сторонние операторы ресторанов: поставщики должны соблюдать руководящие принципы, установленные местными органами здравоохранения, а также Стандартами операционного протокола «Коринтии» в период Covid-19.</p>
<p>Напитки: мы прекратим использование соломинок / мешалок / непищевых украшений, если они не упакованы индивидуально.</p>

<p>Столовые приборы: мы будем избегать предварительного накрытия столов столовыми приборами и салфетками. Мы будем использовать бумажные салфетки вместо тканевых и поставим их на стол после того, как был сделан заказ на еду.</p>
<p>Проверка температуры: если этого требуют местные органы здравоохранения, на входе будут проводиться обязательные проверки температуры гостей. Сотрудник отеля, проводящий проверки, будет носить средства индивидуальной защиты, а наш персонал на ресепшн будет обучен, как помочь гостям с потенциальными симптомами Covid-19. У нас имеются подробные инструкции по мерам предосторожности для ознакомления гостями, а также возможность донести эту информацию до слабовидящих.</p>
<p>РЕСТОРАННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В НОМЕРАХ (если разрешено правилами местных органов здравоохранения)</p>
<p>Средства Индивидуальной Защиты для официантов: наши официанты будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.</p>
<p>Меню: мы сократим наше действующее меню и там, где это возможно, мы загрузим меню в телевизионную систему. Мы предложим доступ через QR код к PDF версии меню.</p>
<p>Доставка заказа / Уборка посуды: насколько это возможно, мы минимизируем взаимодействие в гостевых номерах или предложим гостю бесконтактную доставку заказа, при которой мы будем оставлять столы/ подносы за пределами номера после того, как мы позвоним в дверь, сообщив о доставке и назвав службу отеля. Все продукты питания будут накрыты во время транспортировки.</p>
<p>Дезинфекция рук: обязательные мытье и дезинфекция рук будут выполняться до/ после доставки заказа в номер.</p>
<p>Безопасность пищевых продуктов / ХАССП: мы будем продолжать соблюдать самые строгие правила гигиены в отношении таких предметов, как солонка и перечница, вазы для цветов, тепловые контейнеры, подносы, и т.д. Там, где этого требуют инструкции местных органов здравоохранения, тканевые салфетки и скатерти могут быть заменены одноразовыми бумажными салфетками.</p>
<p>СОБЫТИЯ И МЕРОПРИЯТИЯ</p>
<p>Средства Индивидуальной Защиты для официантов и хостесс: наши сотрудники будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.</p>
<p>Дезинфекция рук: обязательная дезинфекция рук будет обеспечена с помощью бесконтактного дозатора с дезинфицирующим средством для рук, установленного перед залами для мероприятий. Дезинфицирующее средство для рук всегда будет в наличии для сотрудников в служебном помещении отеля.</p>
<p>Физическое дистанцирование в залах: мы сократим вместимость залов до основных норм физического дистанцирования в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.</p>
<p>Стиль обслуживания: мы будем сервировать и подавать еду и напитки индивидуальными порциями в тех случаях, если самообслуживание не разрешено местными органами здравоохранения. Мы будем обеспечивать физическое дистанцирование в соответствии с требованиями местных органов здравоохранения. По запросу, мы можем предложить еду или напитки «на вынос».</p>
<p>Место за столом: мы будем продолжать использовать наши кожаные папки для записей с одноразовыми бумажными вкладышами. Мы будем заменять бумажные вкладыши после окончания каждой встречи.</p>
<p>Дезинфекция залов для мероприятий: мы будем дезинфицировать поверхности частого касания, такие как телефоны, проекторы, пульт дистанционного управления, дверные/ гардеробные ручки, выключатели света, крышка электрических розеток, подлокотники кресел, флипчарты и маркеры и т. д.</p>
<p>Мягкая мебель: мы будем обрабатывать паром мягкую мебель и периодически ее обновлять.</p>
<p>Мусор: мы обеспечим мусорные ведра с пластиковыми мешками, которые будут очищаться во время каждого перерыва и дезинфицироваться после окончания каждой встречи.</p>
<p>Вентиляция: каждый раз, когда помещение обслуживается, мы обеспечиваем его хорошую вентиляцию, открывая окна, где это возможно.</p>

СПА И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ/ФИТНЕС-ЦЕНТРЫ / РАЗДЕВАЛКИ / БАСЕЙНЫ

(если разрешено правилами местных органов здравоохранения)

Средства Индивидуальной Защиты для сотрудников: наши сотрудники будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения и по запросу клиентов.

Дезинфекция рук: у нас действует регулярная процедура мытья и обязательной дезинфекции рук с помощью бесконтактного дозатора с дезинфицирующим средством для рук. Дезинфицирующее средство для рук доступно для сотрудников в служебных помещениях отеля.

Физическое дистанцирование: мы переставим мебель и тренажёры таким образом, чтобы обеспечить правильное физическое дистанцирование. Там, где этого требует законодательство, мы установим максимальную вместимость пользователей в спортзале и раздевалках и обеспечим ее соблюдение. Гости, имевшие симптомы Covid-19 за последние 14 дней, не будут допущены в спа-центр. Там, где физическое дистанцирование в раздевалках невозможно, гостям следует принять душ и переодеться в своем номере.

Дезинфекция мебели: периодически, мы будем тщательно чистить и дезинфицировать мебель. Мы будем дезинфицировать корзины для использованных полотенец в конце каждого дня.

Дезинфекция: мы будем дезинфицировать все ключевые поверхности частого касания, такие как телефон, пульта дистанционного управления, ручки дверей/ шкафчиков, тренажеры, коврики, сиденье для унитаза/сmyватель, фены, краны для воды и т.д. Мы стерилизуем косметологическое оборудование в автоклаве и осуществляем надлежащий уход за бассейном, сауной, парной и гидромассажной ванной в соответствии с местными правилами и инструкциями местных органов здравоохранения.

Постельное белье и полотенца для массажа: использованное белье будет упаковано в чистый пластиковый пакет и запечатано. Применяются программы для профессиональной стирки при температуре не ниже 70°C в течение 25 минут.

Мусорные ведра: все мусорные ведра будут дезинфицироваться внутри и снаружи медицинским антимикробным чистящим средством.

Вентиляция: каждый раз, когда помещение обслуживается, оно будет вентилироваться.

Сторонние операторы (спа, велнес, красота, уход за волосами): внешние операторы должны соблюдать все руководящие принципы местных органов здравоохранения, а также Стандарты операционного протокола «Коринтии» в период Covid-19. Краны горячей и холодной воды будут промываться в соответствии с местными санитарными правилами (Legionella) до открытия помещений для услуг клиентам.

СЛУЖЕБНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ОТЕЛЯ - РУКОВОДСТВО

Транспорт сотрудников

Проверка температуры: мы установим обязательную проверку температуры у наших сотрудников перед их посадкой в автобус/ развозку там, где предоставляется транспорт. Сотрудники, у которых будет выявлена температура выше 37°C с симптомами или без будут отправлены домой. Транспорт будет использоваться только на 50% вместимости для обеспечения физического дистанцирования.

Симптомы COVID-19: Любому сотруднику, у которого наблюдается боль в горле, сухой кашель, затрудненное дыхание, усталость, рвота и/ или диарея, будет предложено вернуться домой и обратиться в местный центр здравоохранения.

СЛУЖЕБНЫЙ ВХОД

Проверка температуры: у нас установлена обязательная проверка температуры у сотрудников перед входом в помещение. Сотрудник, проводящий проверку, будет носить фильтрующие респираторы для лица (FFR) и использовать проверенный ИК-сканер. Правила обработки персональных данных (GDPR) должны строго соблюдаться.

Симптомы COVID-19: любому сотруднику, у которого наблюдается боль в горле, сухой кашель, затрудненное дыхание, усталость, рвота и/ или диарея, будет предложено вернуться домой и обратиться в местный центр здравоохранения.

<p>Сотрудники с высокой температурой: сотрудники, у которых будет выявлена температура выше 37°C с симптомами или без будут отправлены домой. Им будет предложено обратиться в местный центр здравоохранения.</p>
<p>Дезинфекция рук: наши сотрудники будут использовать дезинфицирующее средство для рук до и после того, как заступит на / окончить работу.</p>
<p>Физическое дистанцирование: наши сотрудники будут проинструктированы придерживаться физического дистанцирования в соответствии с требованиями местных органов здравоохранения.</p>
<p>УНИФОРМА СОТРУДНИКОВ</p>
<p>Средства индивидуальной защиты - СИЗ: сотрудники будут получать СИЗ в соответствии с политикой компании и/или с инструкциями местных органов здравоохранения.</p>
<p>Смена униформы: свежая и продезинфицированная униформа (например, вещи, которые непосредственно касаются кожи, такие как рубашка, блузка или куртки / фартуки шеф-повара) будет предоставляться всем сотрудникам в начале каждой смены.</p>
<p>Ношенная форма: ношенная форма сотрудников будет сдана в прачечную после окончания смены.</p>
<p>Физическое дистанцирование: мы разместим видимые знаки на полу, чтобы обеспечить физическое дистанцирование во время получения, сдачи и / или обмена униформы.</p>
<p>Чистка обуви: подошва обуви должна быть очищена и продезинфицирована медицинским антимикробным чистящим средством, когда сотрудники входят в здание.</p>
<p>СЛУЖЕБНЫЕ ТУАЛЕТЫ И ШКАФЧИКИ ДЛЯ ЛИЧНЫХ ВЕЩЕЙ</p>
<p>Физическое дистанцирование: мыотрегулируем график работы сотрудников так, чтобы обеспечить физическое дистанцирование между сотрудниками и департаментами.</p>
<p>Мытье рук и дезинфекция: всем нашим сотрудникам рекомендовано соблюдать гигиену рук, этикет при кашле и респираторную гигиену. Будет проводиться тщательная дезинфекция раздевалок персонала медицинским антимикробным чистящим средством один раз в день, предпочтительно в ночную смену.</p>
<p>Мойки для рук: раковины для мытья рук будут полностью оснащены необходимыми элементами: горячая вода, жидкое бактерицидное мыло, бумажные полотенца. Сушилки для рук должны быть в рабочем состоянии, где их использование разрешено законодательством.</p>
<p>Спиртосодержащий антисептик для рук: мы установим диспенсеры со спиртосодержащим антисептиком для рук для регулярного использования. Мы будем регулярно проверять диспенсеры, чтобы убедиться, что картриджи постоянно пополняются.</p>
<p>Постеры по личной гигиене: мы размещаем постеры, прикрепленные в хорошо видимых местах, включая доски объявлений, с напоминанием сотрудникам о необходимости строгого соблюдения этикета при кашле, регулярного мытья рук и дезинфекции рук.</p>
<p>Контроль: мы будем регулярно проверять раздевалки наших сотрудников, чтобы убедиться в том, что мойки для рук функционируют и оснащены, спиртосодержащий антисептик для рук имеется в наличии, мусорные ведра очищены и отсутствует переполненность людьми, особенно в начале и конце смены.</p>
<p>ОФИСЫ, РАБОЧИЕ МЕСТА И ВСТРЕЧИ</p>
<p>Спиртосодержащий антисептик для рук: мы обеспечим наличие спиртосодержащего антисептика для рук в ключевых местах для использования сотрудниками.</p>
<p>Физическое дистанцирование: мы реорганизуем офисы так, чтобы соблюдать физическое дистанцирование между рабочими местами в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения.</p>
<p>Поверхности частого касания: мы будем регулярно дезинфицировать поверхности, которых часто касаются, такие как столы и стулья, дверные ручки, выключатели, термостаты, телефоны, чайник для кипячения воды, клавиатура, мышка, принтер / копировальный аппарат / сканер и т. д.</p>

Встречи: мы будем по возможности избегать персональных встреч и вместо этого использовать видеоконференции. Если встреча оправдана, мы будем соблюдать физическое дистанцирование. Мы обеспечим надлежащую вентиляцию, например, открывая дверь/ окна, если встреча длится более 30 минут. Мы будем дезинфицировать поверхности столов, подлокотники стульев и поверхности частого касания после каждого заседания.

СЛУЖЕБНАЯ СТОЛОВАЯ

Средства индивидуальной защиты - СИЗ для сотрудников на раздаче питания и стюардов: наши сотрудники на раздаче питания и обслуживающее стюарды будут носить средства индивидуальной защиты в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.

Дезинфекция рук: обязательная дезинфекция рук с помощью бесконтактного дозатора с дезинфицирующим средством для рук будет применяться во всех помещениях персонала.

Физическое дистанцирование на входе и внутри служебной столовой: мы разместим на полу видимые знаки для удобства поддержания физического дистанцирования.

Стиль обслуживания: Сотрудники должны быть обслужены сертифицированным работником на раздаче питания. Самообслуживание разрешено только для чая / кофе / соков; предлагаются одноразовые бумажные салфетки.

Солонка и перечница: мы уберем со столов солонки, перечницы и любые другие приправы, такие как табаско, кетчуп и т. д.

Поверхности частого касания: все поверхности частого касания будут регулярно дезинфицироваться. Поверхности, включая столы и стулья, раздаточные автоматы для самообслуживания, торговые автоматы, микроволновые печи и т. д., будут обрабатываться медицинским антимикробным чистящим средством.

Пастеризация / дезинфекция тарелок, стеклянной посуды, столовых приборов и подносов: вся грязная посуда будет чиститься в посудомоечной машине с циклами мойки при температуре полоскания 82°C.

Безопасность пищевых продуктов / ХАССП: мы будем продолжать строго наблюдать за соблюдением правил гигиены в гостевых зонах и служебных помещениях отеля.

Вентиляция: служебная столовая будет хорошо проветриваться до и после каждого периода обслуживания пищи.

ДОСТАВКА И ПОЛУЧЕНИЕ ТОВАРОВ

Средства индивидуальной защиты - СИЗ: сотрудники будут получать СИЗ в соответствии с политикой компании.

Приемщик товаров: наши сотрудники будут в обязательном порядке строго соблюдать гигиену рук и респираторные стандарты, следовать этикету при кашле.

Прием товаров: мы обеспечим, чтобы все стороны соблюдали процедуры получения товаров, связанные со стандартами ХАССП.

Спиртосодержащий антисептик для рук: мы обеспечим наличие спиртосодержащего антисептика для рук в ключевых точках для регулярного использования.

Очистка и дезинфекция: зоны приема товаров будут чиститься и дезинфицироваться с регулярной периодичностью в соответствии с графиками уборки отеля.

Очистка доставленных товаров и тележек: мы будем проводить строгую надлежащую очистку всех предметов, имеющих отношение к получению товаров и транспортировке.

Товары на карантине: мы помещаем на карантин и маркируем датой получения все продукты питания и любые другие товары, контактирующие с пищевыми продуктами, храним их надлежащим образом на наших складах после дезинфекции. Сухие товары могут быть отставлены на 47 - 72 часа, прежде чем переведены в места хранения.

Охлажденные и замороженные продукты: все элементы упаковки пищевых продуктов будут продезинфицированы с использованием медицинских антимикробных чистящих средств перед размещением продуктов в холодильники и/или морозильные камеры.

Поставщики: все наши поставщики осуществляют доставку в соответствии с графиком и не имеют права выгружать свою продукцию одновременно. Поставщики должны быть проинформированы о пересмотренных нами процедурах приема товаров и дополнительных мерах, которые должны быть приняты их служащими к действию. Физическое дистанцирование должно соблюдаться в обязательном порядке.

Сбор мусора: мы обеспечим сбор мусора таким образом, чтобы это не совпадало с доставкой белья и продуктов питания.

СЛУЖЕБНЫЕ ЛИФТЫ И КОРИДОРЫ

Дезинфекция: осуществляется дезинфекция ключевых поверхностей частого касания, таких как кабина лифта полностью и особенно кнопки управления, с дезинфицирующими салфетками или одноразовыми бумажными полотенцами с распыляющимся медицинским дезинфицирующим средством. Мы обеспечим надлежащую вентиляцию лифта в соответствии с инструкциями производителя и строительными нормами.

Физическое дистанцирование: там, где этого требует законодательство, мы будем отображать максимальное количество людей, которым разрешено перемещаться вместе в одном лифте одновременно. Мы будем поощрять использование лестниц там, где это возможно и практично.

Дезинфекция рук: мы устанавливаем обязательную дезинфекцию рук с помощью бесконтактного дозатора с дезинфицирующим средством для рук, который заметно установлен в тех местах, где большинство сотрудников входят в лифт, чтобы добраться до своего рабочего места.

КУХНЯ И РЕСТОРАННАЯ СЛУЖБА

Дезинфекция: помещения кухни будут подвергаться санитарной обработке с регулярной периодичностью в соответствии с графиком уборки в отеле.

Физическое дистанцирование: рабочие места будут расположены таким образом, чтобы сотрудники не находились лицом друг напротив друга и могли поддерживать соответствующую физическую дистанцию.

Средства Индивидуальной Защиты: все наши сотрудники носят одноразовые маски, перчатки, шапочки для волос и все другие защитные средства в соответствии с требованиями системы менеджмента безопасности пищевой продукции ХАССП и оценки риска для здоровья и безопасности.

Изменения в меню: мы пересмотрим меню, чтобы включить больше вариантов приготовляемой пищи, а не сырой пищи. По возможности, мы будем поставлять сезонные и местные продукты.

Дезинфекция овощей и фруктов: если это не запрещено национальным законодательством, мы обеспечиваем надлежащую очистку овощей с использованием утвержденных дезинфицирующих средств.

Посудомоечные машины и стекломоечные машины: мы будем продолжать следить за тем, чтобы наше оборудование содержалось в надлежащем состоянии. Посудомоечные машины должны работать с циклами мойки при температуре, достигающей 60°C, и температурой полоскания, достигающей 82°C (DIN 10510 и 10512). Стеклomоечные машины должны работать с циклами мойки при температуре, достигающей 55°C, и при температуре ополаскивания, достигающей 63°C (DIN 10511). Наши сотрудники будут носить перчатки при загрузке грязной посуды и столовых приборов, их перчатки будут заменены при выгрузке чистых предметов.

Дезинфекция пищевого оборудования, посуды и инструментов: мы регулярно чистим и дезинфицируем ключевые поверхности частого касания, такие как пищевое оборудование и поверхности, контактирующие с пищевыми продуктами, включая разделочные доски, в соответствии с требованиями системы менеджмента безопасности пищевой продукции ХАССП.

Стерилизация ножей и посуды: эти инструменты либо пастеризуются в посудомоечной машине, ополаскивающей при температуре 82°C, либо стерилизуются с использованием автоклава, кипяченой воды или УФ-методов в соответствии с нашими стандартами.

Устройства контроля и учет: мы будем использовать термо-этикетки для контроля эффективности посудомоечных машин. Мы будем вести учет данных за каждый период приготовления пищи, во время которого используется оборудование.

ОЧИСТКА ПОЛА
Чистящие материалы: наше чистящее оборудование будет должным образом очищаться и дезинфицироваться в конце каждого сеанса уборки. Мы продезинфицируем любое чистящее оборудование, сделанное из ткани и абсорбирующего материала.
Чистящие химикаты: для чистки, мы используем только профессиональные химикаты.
ПРАЧЕЧНАЯ И ГОСТЕВАЯ ПРАЧЕЧНАЯ
Физическое дистанцирование: рабочие места наших сотрудников размещаются таким образом, чтобы они не находились лицом друг напротив друга и могли поддерживать физическую дистанцию.
Средства Индивидуальной Защиты: все наши сотрудники будут носить одноразовые маски и перчатки при обработке грязного белья или вещей гостей.
Получение/ возврат вещей гостей: мы максимально возможно снизим взаимодействие в гостевых номерах. Все вещи гостей для стирки будут накрыты при транспортировке. При получении/ возврате вещей гостей сотрудники будут носить средства индивидуальной защиты в общественных местах в соответствии с инструкциями местных органов здравоохранения.
Программы стирки: мы будем следовать рекомендациям производителя по обращению с бельем и использовать только специальные программы профессиональной стирки (при температуре не ниже 70°C и не менее 25 минут) для лучшего результата.
Растворимые мешки для стирки: если этого требуют местные органы здравоохранения, мы заменим тканевые мешки для белья одноразовыми растворимыми (альгинатными) мешками для белья в качестве альтернативы.
МЕДИЦИНСКАЯ КЛИНИКА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ (где применимо)
Медицинская клиника: мы будем продолжать поощрять регулярные проверки здоровья коллег. По возможности, у нас будет хорошо оборудованная действующая медицинская клиника на территории отеля.
Обучение использованию средств индивидуальной защиты (СИЗ): сотрудники, ответственные за охрану здоровья и безопасности в каждом из отелей, обучены обращению и ношению одноразовых средств индивидуальной защиты на случай необходимости эвакуации потенциального заболевшего.
Проверка температуры: мы будем проводить обязательные проверки температуры наших сотрудников во время каждой смены.
ИНЖЕНЕРНОЕ / ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
Воздухообмен: мы будем поддерживать обмен воздуха каждый час (ACH) в зданиях отеля в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения. Мы обеспечим регулярную чистку фильтров кондиционирования воздуха в соответствии с инструкциями производителя.
Средства Индивидуальной Защиты: все наши сотрудники будут носить одноразовые маски и перчатки при выполнении очистки и технического обслуживания вентиляции и воздуховодов, а также очистки фильтров.
Уровень влажности: мы будем поддерживать в здании уровень влажности 30% (или выше).
Ведение отчета: как отель, мы будем выпускать документы по техническому обслуживанию и тестированию, относящиеся к микробиологическому и химическому анализу воды, и предоставим отчеты по процедурам технического обслуживания и эксплуатации посудомоечных машин, оборудования для прачечных и обслуживанию кондиционеров.
ОБУЧЕНИЕ
Углубленное обучение: мы проводим углубленное обучение руководителей департаментов и операционных тренеров по нашим улучшенным гигиеническим стандартам с особым акцентом на правильное мытье и дезинфекцию рук, этикет при кашле, респираторную гигиену, применение физического дистанцирования. Возвращение наших сотрудников к работе было запланировано в соответствии с «Руководством ЕС для безопасного возвращения на рабочее место».

Процедуры, связанные с COVID-19: Все наши сотрудники будут хорошо информированы обо всех рабочих процедурах, связанных с COVID-19, включая правила использования средств индивидуальной защиты и процедуру действий при выявлении случаев с подозрением на COVID-19.

Группа по контролю за инфекциями: специализированная группа сотрудников будет переподготовлена по всем процедурам POSI (предотвращение распространения инфекции), включая COVID-19.

Хозяйственная служба: наши сотрудники хозяйственной службы будут обучены новым, усовершенствованным процедурам уборки.

Служба уборки: наши уборщики будут обучены правильному использованию и хранению химических веществ, особенно предназначенных для SARS-CoV-2.

Благополучие сотрудников: мы высоко ценим наших сотрудников, и их благополучие имеет для нас первостепенное значение. Мы рассмотрим, как вынужденная приостановка в работе могла затронуть каждого из наших сотрудников, и как изменения, вызванные пандемией, могли повлиять на них.

Стандартные Операционные Процедуры: все наши внутренние «стандартные операционные процедуры» были обновлены с учетом информации, отраженной в этом документе, а также в соответствии с правилами местных органов здравоохранения.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Подрядчики: Подрядчики могут быть допущены на территорию отеля только в том случае, если они носят средства индивидуальной защиты, рекомендованные местными органами здравоохранения. Наши сотрудники будут придерживаться физического дистанцирования при сопровождении их внутри отеля.

Помещения для оказания первой медицинской помощи: при оказании первой помощи врачи будут носить маску и перчатки. Перчатки будут утилизированы после оказания первой помощи, а кресло будет очищено медицинским дезинфицирующим средством до и после завершения любой процедуры первой помощи.