

## Протокол безпеки та санітарних заходів у Hard Rock Hotels

### Готелі мережі в Домінікані: Hard Rock Hotel & Casino Punta Cana

### Готелі мережі в Мексиці: Hard Rock Cancun Hotel ; Hard Rock Riviera Maya Hotel;

### Unico 20°87° Hotel Riviera Maya

Здоров'я, безпека та благополуччя гостей є пріоритетом у готелях мережі Hard Rock. Готелі дотримуються всіх рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), Центру з контролю захворювань (CDC), а також місцевих і національних органів охорони здоров'я та забезпечують чисту й безпечне середовище для всіх. У зв'язку з виникненням і глобальним поширенням пандемії готелі прагнуть вдосконалити свої високі стандарти чистоти й безпеки.

Спеціально був розроблений план комплексних заходів для охорони і збереження здоров'я гостей та службовців готелів.

Була складена глобальна програма Hard Rock SAFE + SOUND від Ecolab, що включає в себе докладні протоколи з рекомендаціями зі світової практики з боротьби із захворюванням.

Далі представлені основні положення програми, які покликані забезпечити комфорт і душевний спокій при плануванні відпустки з Hard Rock Hotels.

#### **1. Здоров'я співробітників та гостей.**

Здоров'я, благополуччя й безпека наших гостей та співробітників є пріоритетом номер один.

**Дезінфікуючий засіб для рук і серветки:** Антибактеріальні дезінфікуючі засоби для рук будуть розміщені на всіх входах у готелі, зонах ресепшн, ліфтах, фітнес-центрах, містах зустрічей і будь-яких інших громадських місцях, де є контакт між гостями або співробітниками. Крім того, будуть доступні портативні станції для миття рук на заходах.

**Інформаційні вивіски:** Вивіски, що нагадують гостям і співробітникам про важливі санітарно-гігієнічні правила, такі як: правильна техніка миття рук і соціальне дистанціювання, розміщені на території та в гостьових зонах.

**Медична допомога:** Медична допомога доступна 24/7. Співробітники проінструктовані та готові допомогти всім гостям у разі вірусу та інших захворювань.

**Мінімальний контакт:** У готелях використовують різні віддалені канали зв'язку для надання інформації гостям і співробітникам, щоби звести до мінімуму фізичний контакт.

## **2. Протоколи співробітників.**

Наступні протоколи застосовуються до всіх співробітників готелів у кожному відділі.

**Миття рук:** Кожен співробітник повинен слідувати правильному методу миття рук кожні 60 хвилин або додатково в разі чхання, дотику до обличчя, контакту з іншою людиною, підмітання, миття підлоги, куріння, перерви, до або після початку зміни. Якщо раковина недоступна, співробітники повинні використовувати дезінфікуючий засіб на спиртовій основі. Дотримання правил забезпечується за допомогою ретельного моніторингу та документування супервайзерами.

**Навчання:** Всі співробітники пройшли комплексне навчання з безпеки COVID-19, включаючи навчання з виявлення будь-яких симптомів грипу або вірусу серед гостей. Співробітники будуть продовжувати проходити навчання з глобальних стандартів санітарії Ecolab і NSF.

**Перевірки стану здоров'я працівників:** Всі співробітники будуть ретельно перевірятися на наявність симптомів грипу або вірусів при щоденному вході та виході з готелю, включаючи показання температури. Якщо співробітники відчувають себе хворими або відчувають будь-які симптоми, вони проінструктовані залишитися вдома.

**Засоби індивідуального захисту (ЗІЗ):** Всі співробітники повинні будуть носити відповідні ЗІЗ, відповідно до їх обов'язків і медичної інструкції.

## **3. Протоколи очищення та санітарії.**

У готелях використовуються сучасні засоби для чищення, що відповідають стандартам, ефективні проти вірусів, бактерій та інших збудників, які переносяться повітряним шляхом.

**Місця загального користування:** Збільшена частота глибокого очищення й дезінфекції всіх громадських місць, а також контактних поверхонь, таких як: стійка реєстрації, ліфти, дверні ручки, ключі від кімнат, банкомати, поручні, столи, спортивне обладнання та багато іншого.

**Гостьові кімнати:**

- Надзвичайно суворі санітарні протоколи та стандарти використовуються для прибирання кімнат гостей. Також увага приділяється контактним поверхням, таким як: телевізор, пульти дистанційного керування, телефон, змішувачі, ручки дверей, шаф та ящиків, фіранки, вимикачі, термостати кондиціонерів,

балкони та багато іншого.

- Друковані матеріали (меню або листівки) будуть видалені з усіх номерів, щоби знизити ризик забруднення. Уся інформація про цей готель буде доступна на вебсайті готелю або через QR-код.
- Foot runners, які раніше були частиною постільних речей, були вилучені.
- Нові протоколи включають мінімізацію взаємодії членів команди з гостями всередині кімнати, включаючи обслуговування, поки гість не перебуває в кімнаті.

**Кондиціонери та фільтри:** Частота заміни повітряного фільтра та системи опалення, вентиляції та кондиціонування повітря була збільшена, а повітряні фільтри в гостьових кімнатах будуть замінені після кожного гостя.

**Пральня:** Вся постільна білизна та інший текстиль будуть регулярно змінюватися і пратися при високій температурі. Брудна білизна буде упакована в гостьовій кімнаті, щоби уникнути зайвого контакту при транспортуванні в пральню.

#### **4. Дистанціювання.**

Гості та співробітники проходять інструктаж із дистанціювання. Безпечної відстані (6 футів) необхідно дотримуватися в чергах під час очікування ліфта або пересування по території готелів.

**Розміщення меблів:** розміщення меблів у місцях загального користування, таких як: басейни, лобі й інші громадські та підсобні приміщення — була змінена так, щоби збільшити відстань між гостями і співробітниками.

**Розмітка:** Всі області, ресепшн, ліфтові холи, кафе та ресторани будуть чітко позначені відмітками для дистанціювання.

**F&B Outlets:** Ресторани, кафе, бари зменшать місткість для дотримання необхідної відстані.

**Консьєрж і дворецький:** послуги консьєржа та дворецького будуть доступні за телефоном.

**Зустрічі, конвенції, заходи:** Були вжиті заходи щодо дотримання дистанції. «Шведський стіл» буде виключено й замінено на іншу систему обслуговування.

#### **5. Guest Experience.**

Для кожного аспекту перебування гостей на відпочинок визначені протоколи, які забезпечать безпеку та благополуччя гостей і співробітників, зберігаючи при цьому рівень обслуговування.

## Прибуття і від'їзд:

- **Багаж** буде продезінфіковано після прибуття та виїзду гостей.
- **Температура** гостя буде перевірятися після прибуття через тепловізійну камеру. Будь-хто, у кого температура буде вище 38 °C / 100.4°F, будуть переміщені в окрему зону для обстеження лікарем. Гості з підвищеною температурою не будуть допущені в готель.
- **Браслети та ключі** готелю продезінфіковані перед наданням їх гостям.
- На стійці реєстрації будуть доступні дезінфікуючі засоби. Обробка поверхонь, письмових ручок, сканерів документів відбуватиметься після кожного гостя.

## Зручності:

- **Spa & Beauty Salon:** запис буде обмеженим і здійснюватися з достатньою кількістю часу для дезінфекції. Весь персонал буде оснащений ЗІЗ.
- **Фітнес-центр** буде відкрито з обмеженнями по місткості. Устаткування і тренажери будуть дезінфікувати після кожного використання. У залах будуть стенди з антибактеріальними засобами. Деякі тренажери будуть вилучені для дотримання дистанції.
- **Обслуговування в басейні та на пляжі:** лежачки для басейну і пляжу будуть очищуватися після кожного використання та розташовуватися на необхідній відстані.

Додатково буде підвищено рівень хлору в басейнах у межах допустимого діапазону, але заняття будуть припинені.

- **Транспортувальні візки** будуть ретельно продезінфіковані між кожним маршрутом.
- **Гольф-клуби:** візки для гольфу та обладнання будуть дезінфікувати між кожним використанням.

Дезінфікуючий спрей і серветка з мікрофібри будуть надані кожному гостю.

- **Дитячий клуб:** заняття будуть проводитися на відкритому просторі.  
Діти з симптомами не будуть допущені в дитячий клуб.  
Будуть дотримані всі правила гігієни та дезінфекції. Заняття в басейні припинені.

## Виїзні тури й екскурсії.

Протоколи епідеміологічної безпеки будуть відрізнятися залежно від оператора, який здійснює виїзні екскурсії. Готелі стежитимуть за дотриманням необхідних правил

гігієни й безпеки.

### **Розважальна програма.**

- **Театральні вистави:** місця в театрі та місткість повинні бути переглянуті, щоби врахувати дистанціювання між групами гостей. Персонал допоможе в пересуванні для дотримання дистанціювання.
- **Нічні клуби** поки будуть закриті, очікується рішення влади й медичної комісії.

### **6. F&B Service.**

**Шведський стіл** буде виключений із ресторанів. Він буде замінений на a-la-carte.

**Меню** будуть доступні через QR-код та у вигляді одноразового роздаткового матеріалу для мінімізації контактів.

**Террануакі Service** буде тимчасово припинено.

**Обслуговування в номерах** буде проводиться безконтактним способом, страви будуть спеціально упаковані. Будуть оптимізовані деякі позиції меню для можливості дотримання стандартів безпеки.

**Плаваючі бари** не працюватимуть у цей час. Їжа та напої будуть доступні біля басейну й біля пляжу через наші сервери.

Ці заходи спрямовані на охорону здоров'я та благополуччя гостей і співробітників.

Отримати додаткову інформацію про запобіжні заходи та протоколах можна на вебсайті готелю.