

Протокол безопасности и санитарных мер в Hard Rock Hotels

Отели сети в Доминикане: Hard Rock Hotel & Casino Punta Cana

Отели сети в Мексике: Hard Rock Cancun Hotel ; Hard Rock Riviera Maya Hotel ;

Unico 20°87° Hotel Riviera Maya

Здоровье, безопасность и благополучие гостей являются приоритетом в отелях сети Hard Rock.

Отели следуют всем рекомендациям Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), Центра по контролю заболеваний (CDC), а также местных и национальных органов здравоохранения и обеспечивает чистую и безопасную среду для всех.

В связи с возникновением и глобальным распространением пандемии отели стремятся усовершенствовать свои высокие стандарты чистоты и безопасности.

Специально был разработан план комплексных мер для охраны и сохранения здоровья гостей и служащих гостиниц.

Была составлена глобальная программа Hard Rock SAFE + SOUND от Ecolab, включающая в себя подробные протоколы, с рекомендациями из мировой практики по борьбе с заболеванием.

Далее представлены основные положения программы, которые призваны обеспечить комфорт и душевное спокойствие при планировании отпуска с Hard Rock Hotels.

1. Здоровье сотрудников и гостей

Здоровье, благополучие и безопасность наших гостей и сотрудников являются приоритетом номер один.

Дезинфицирующее средство для рук и салфетки: Антибактериальные дезинфицирующие средства для рук будут размещены на всех входах в отели, зонах ресепшн, лифтах, фитнес-центрах, местах встреч и любых других общественных местах, где есть контакт между гостями или сотрудниками. Кроме того, будут доступны портативные станции для мытья рук на мероприятиях.

Информационные вывески: Вывески, напоминающие гостям и сотрудникам о важных санитарно-гигиенических правилах, таких как правильная техника мытья рук и социальное дистанцирование, размещены на территории и в гостевых зонах.

Медицинская помощь: Медицинская помощь доступна 24/7. Сотрудники проинструктированы и готовы помочь всем гостям в случае вируса и других заболеваний.

Минимальный контакт: В отелях используют различные удаленные каналы связи для предоставления информации гостям и сотрудникам, чтобы свести к минимуму физический контакт.

2. Протоколы сотрудников.

Следующие протоколы применяются ко всем сотрудникам отелей в каждом отделе.

Мытье рук: Каждый сотрудник должен следовать правильному методу мытья рук каждые 60 минут или дополнительно в случае чихания, прикосновения к лицу, контакта с другим человеком, подметания, мытья полов, курения, перерыва, до или после начала смены. Если раковина недоступна, сотрудники должны использовать дезинфицирующее средство на спиртовой основе. Соблюдение правил обеспечивается посредством тщательного мониторинга и документирования супервайзерами.

Обучение: Все сотрудники прошли комплексное обучение по безопасности COVID-19, включая обучение по выявлению любых симптомов гриппа или вируса среди гостей.

Сотрудники будут продолжать проходить обучение по глобальным стандартам санитарии Ecolab и NSF.

Проверки состояния здоровья сотрудников: Все сотрудники будут тщательно проверяться на наличие симптомов гриппа или вирусов при ежедневном входе и выходе из отеля, включая показания температуры. Если сотрудники чувствуют себя больными или испытывают какие-либо симптомы, они проинструктированы остаться дома.

Средства индивидуальной защиты (СИЗ): Все сотрудники должны будут носить соответствующие СИЗ, в соответствии с их обязанностями и медицинским руководством.

3. Протоколы очистки и санитарии.

В отелях используются современные чистящие средства, соответствующие стандартам, эффективные против вирусов, бактерий и других возбудителей, переносимых по воздуху.

Места общего пользования: Увеличена частота глубокой очистки и дезинфекции всех общественных мест, а также контактных поверхностей, таких как стойка регистрации, лифты, дверные ручки, ключи от комнат, банкоматы, поручни, столы, спортивное оборудование и многое другое.

Гостевые комнаты:

- Чрезвычайно строгие санитарные протоколы и стандарты используются для уборки комнат гостей. Также внимание уделяется контактным поверхностям, таким как телевизор, пульты дистанционного управления, телефон, смесители,

ручки дверей, шкафов и ящиков, занавески, выключатели, термостаты кондиционеров, балконы и многое другое.

- Печатные материалы, такие как меню или листовки, будут удалены из всех номеров, чтобы снизить риск загрязнения - вся информация об отеле будет доступна на веб-сайт отеля или через QR-код.
- Foot runners, которые ранее были частью постельных принадлежностей, были устранены.
- Новые протоколы включают минимизацию взаимодействия членов команды с гостями внутри комнаты, включая обслуживание, пока гость не находится в комнате.

Кондиционер и фильтры: Частота замены воздушного фильтра и системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха была увеличена, и воздушные фильтры в гостевых комнатах будут заменены после каждого гостя.

Прачечная: Все постельное белье и другой текстиль будут регулярно меняться и стираться при высокой температуре. Грязное белье будет упаковано в гостевой комнате, чтобы устранить лишний контакт при транспортировке в прачечную.

4. Дистанцирование: Гости и сотрудники проходят инструктаж по дистанцированию. Безопасное расстояние (6 футов) необходимо соблюдать в очередях при ожидании лифта или передвижении по территории отелей.

Расстановка мебели: Расстановка мебели в местах общего пользования, таких как бассейны, лобби и другие общественные и подсобные помещения была изменена так, чтобы увеличить расстояние между гостями и сотрудниками.

Разметка: Все области, ресепшен, лифтовые холлы, кафе и рестораны будут четко обозначены отметками для дистанцирования.

F&V Outlets: Рестораны, кафе, бары уменьшат вместимость для соблюдения необходимого расстояния.

Консьерж и дворецкий: Услуги консьержа и дворецкого будут доступны по телефону.

Встречи, конвенции, мероприятия: Были предприняты меры по соблюдению

дисциплинированности. "Шведский стол" будет исключен и заменен на другую систему обслуживания.

5. Guest Experience.

Для каждого аспекта пребывания гостей на отдыхе определены протоколы, которые обеспечат безопасность и благополучие гостей и сотрудников, сохраняя при этом уровень обслуживания.

Прибытие и отъезд:

- **Багаж** будет продезинфицирован по прибытии и выезде гостей.
- **Температура** гостя будет проверяться по прибытии через тепловизионную камеру. Любой, у кого температура будет выше 38° C / 100.4° F , будут перемещены в отдельную зону, для обследования доктором. Гости с повышенной температурой не будут допущены в отель.
- **Браслеты и ключи** отеля будут продезинфицированы перед предоставлением их гостям.
- На стойке регистрации будут доступны дезинфицирующие средства. Обработка поверхностей, письменных ручек, сканеров документов будут происходить после каждого гостя.

Удобства:

- **Spa & Beauty Salon:** запись будет ограничена и осуществлена с достаточным количеством времени для дезинфекции. Весь персонал будет оснащен СИЗ.
- **Фитнес-центр** будет открыт с ограничениями по вместимости. Оборудование и тренажеры будут дезинфицироваться после каждого использования. В залах будут стенды с антибактериальными средствами.

Некоторые тренажеры будут убраны для соблюдения дистанции.

- **Обслуживание у бассейна и на пляже:** лежаки для бассейна и пляжа будут чиститься после каждого использованием и расположены на необходимом расстоянии.

Дополнительно будет повышен уровень хлора в бассейнах в пределах допустимого диапазона, но занятия в будут приостановлены.

- **Транспортировочные тележки** будут тщательно продезинфицированы между каждым маршрутом.

- **Гольф-клубы:** тележки для гольфа и оборудование будут дезинфицироваться между каждым использованием.

Дезинфицирующий спрей и салфетка из микрофибры будут предоставлены каждому гостю.

- **Детский клуб:** занятия будут проводиться на открытом пространстве.

Дети с симптомами не будут допущены в детский клуб.

Будут соблюдены все правила гигиены и дезинфекции. Занятия в бассейне приостановлены.

Выездные туры и экскурсии.

Протоколы эпидемиологической безопасности будут отличаться в зависимости от оператора, осуществляющего выездные экскурсии. Отели будут следить за соблюдением необходимых правил гигиены и безопасности.

Развлекательная программа.

- **Театральные представления:** места в театре и вместимость должны быть пересмотрены, чтобы учесть дистанцирование между группами гостей. Персонал поможет в передвижении для соблюдения дистанцирования.

- **Ночные клубы** пока будут закрыты, ожидается решение властей и медицинской комиссии.

6. F&B Service

Шведский стол будет исключен из ресторанов. Он будет заменен на a-la-carte.

Меню будут доступны через QR-код и в виде одноразового раздаточного материала для минимизации контактов.

Террапуаки Service будет временно прекращен.

Обслуживание в номерах будет производиться бесконтактным способом, блюда будут специально упакованы. Будут оптимизированы некоторые позиции меню для возможности соблюдения стандартов безопасности.

Плавающие бары не будут работать в настоящее время. Еда и напитки будут доступны у бассейна и у пляжа через наши серверы.

Эти меры направлены на охрану здоровья и благополучия гостей и сотрудников.

Получить дополнительную информацию о мерах предосторожности и протоколах можно на веб-сайте отеля.