

Дорогие Партнеры,

Системы менеджмента качества (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001, ISO 10002), внедренные и годами применяемые компанией НГ Хотелс (NG Hotels), будут адаптированы к локальной системе менеджмента вместе с открытием объекта. Практические мероприятия и деятельность в условиях Covid-19 и пандемии, планируется реализовывать в нижеследующем порядке.

Медицинские услуги, оказываемые на территории комплекса

На территории комплекса предоставляются медицинские услуги, также на входе в отель при помощи бесконтактных термометров осуществляется контроль температуры всех наших гостей, начиная с момента их прибытия. В отношении гостей, у которых проявляются такие симптомы Covid-19 как повышенная температура, затрудненное дыхание, кашель, медицинские сотрудники комплекса принимают ряд мер, предписанных нормами официальных регламентов Министерства Здравоохранения. Лицу или лицам, у которых проявляются данные симптомы, предоставляются маска, защитный экран и прочие средства индивидуальной защиты. Информация передается в уполномоченное медицинское учреждение.

На всех объектах сформирован Совет по пандемии, возглавляемый генеральным директором соответствующего комплекса. В состав комитета входят операционный менеджер, медсестра, специалист по охране труда, врач здравпункта предприятия, менеджер по качеству, сотрудники, отвечающие за поддержание гигиены на предприятии, и руководители отделов.

Совет следит за всеми обновлениями законодательства, касающимися процессов функционирования в условиях пандемии, и обеспечивает обновление плана практических мероприятий на предприятии.

Практика социальной дистанции на предприятии

В соответствии с правилами социальной дистанции, на территории всех частей комплекса, а именно: в вестибюле, фойе, ресторанах, в зоне стойки регистрации, вокруг бассейнов, в зонах отдыха вокруг бассейна, нанесена разметка, обозначающая социальную дистанцию согласно установленному правилу. Также в соответствии с правилом социальной дистанции применен новый порядок рассаживания пассажиров в транспортных средствах для трансфера гостей, служебных автобусах для развозки персонала, и корпоративных транспортных средствах. Установлены ограничения по вместимости лифтов, в соответствующих зонах вывешены предупреждающие плакаты. Согласно таковым, в одной кабине лифта одновременно могут находиться 4 человека из одной семьи или группы, и максимум 2 человека, не знакомые друг с другом.

Санитарно-гигиенические мероприятия

Вирус Covid-19, с точки зрения клинических проявлений и особенностей распространения, схож с вирусом гриппа, и на сегодняшний день отсутствует вакцина или специальный противовирусный препарат для лечения этого заболевания. Самый эффективный метод предотвращения распространения вируса - это поддержание чистоты и гигиены, особенно - гигиены рук, дезинфекция, исключение тесных контактов и соблюдение социальной дистанции. Все помещения и зоны отеля НГ Фаселис Бай, а именно: гостевые номера, рестораны, бары, СПА-центр, зоны общего пользования, конференц-залы, все другие помещения и зоны пребывания гостей, помещения приготовления пищи и хранения продуктов питания, служебные помещения, офисные и складские помещения, подвергаются тщательной дезинфекции на регулярной основе. Столы и стулья, установленные в зонах общего пользования и зонах социальной активности, проходят дезинфекционную обработку после каждого использования. Уборка, санитарно-гигиеническая обработка и дезинфекция отелей проводятся в соответствии с планами уборки и гигиенической обработки, подготовленными с учетом ситуации с Covid-19 и возможными пандемиями.

Администрация оставляет за собой право на внесение изменений в содержание документа в связи с необходимостью и условиями сезона.

Поверхности, с которыми контактируют гости и персонал, с частой регулярностью обрабатываются дезинфицирующими и чистящими средствами.

Гигиена на объектах обеспечивается за счет санобработки и дезинфекции с применением чистящих химических препаратов Johnson Diversey. Дезинфицирующие средства для рук установлены во всех помещениях и зонах, где это необходимо.

Меры по охране здоровья и поддержанию гигиены бассейнов

Санобработка и дезинфекция бассейнов осуществляются с применением хлора.

Мониторинг содержания в воде бассейнов легионеллы, контроль химического и микробиологического качества воды проводятся ежемесячно.

Контроль и учет мероприятий по санобработке и дезинфекции осуществляется на регулярной основе через короткие промежутки времени.

Меры по охране здоровья и поддержанию гигиены номерного фонда

Все сотрудники, отвечающие за уборку и санобработку номеров, в обязательном порядке работают в масках и перчатках. После уборки каждого номера перчатки заменяются на новые. После общей санобработки всех поверхностей, ключевые поверхности и предметы (дверные ручки, кнопки кондиционера, кнопки сейфа, кнопки абажура, телефон, пульт, металлические элементы оснащения ванных комнат, ручки фенов и сиденья унитазов) проходят тщательную дезинфекцию с частой периодичностью. Все предметы гостиничных наборов одноразовой косметики и аксессуаров проходят дезинфекцию, после чего предоставляются к услугам гостей в номерах с соблюдением мер по обеспечению безопасного хранения.

После завершения уборки, помещения проветриваются в течение не менее 1 часа.

Увеличена частота санобработки кроватей.

Увеличено количество одноразовой косметики и аксессуаров в номерах.

После проведения уборки и дезинфекции номеров, таковые опечатываются так, чтобы первым их открыл гость при заезде в номер.

Гигиеническая обработка и очистка кондиционеров

На регулярной основе проводятся текущий уход и санобработка кондиционеров, контроль наличия легионелл и замена кондиционерных фильтров.

Меры по охране здоровья и поддержанию гигиены в зоне СПА

Особое повышенное внимание уделяется вопросам санобработки и дезинфекции хамама и массажных зон.

Все сотрудники, отвечающие за уборку, очистку и дезинфекцию этих помещений, в обязательном порядке пользуются средствами индивидуальной защиты. Налажен порядок предварительной записи для посещения саун и парилок. Время посещения ограничено 30 минутами, при этом следующая запись регистрируется с учетом 15 минут, выделяемых на санобработку и дезинфекцию помещения, чтобы подготовить его к приему следующего гостя.

В помещениях фитнес-залов применен новый порядок расстановки тренажеров с соблюдением социальной дистанции, после каждого использования тренажеры дезинфицируются и подготавливаются к приему следующих гостей.

Ограничения, принятые на территориях комплекса

В отношении ресторанов, как наиболее многолюдной части комплекса, для соблюдения правила социальной дистанции, были введены ограничения по вместимости. В целях обеспечения безопасности с точки зрения гигиены и здоровья, в рамках мер по предупреждению тесного контакта, повсеместно нанесена разметка социальной дистанции.

Меры по охране здоровья и поддержанию гигиены в зоне фронт-офиса

В ходе оформления бронирования гостям рассылается информационное письмо, содержащее информацию о мерах предосторожности и мероприятиях, реализуемых в условиях Covid-19 и пандемии. Также гости будут проинформированы об этом при регистрации в отеле. В

Администрация оставляет за собой право на внесение изменений в содержание документа в связи с необходимостью и условиями сезона.

соответствии с «Требованием наличия HES кода (Hayat Eve Siğar (дословно «жизнь вписывается в дом») — это приложение, разработанное Министерством здравоохранения, выдает пользователям уникальный код, основанный на их личных медицинских данных, чтобы отслеживать текущее состояние здоровья человека) на территории объектов размещения», опубликованном Министерством внутренних дел, на этапе бронирования и регистрации заезда в отель все гости, постоянно проживающие на территории Турции, пройдут проверку на предмет наличия у них HES-кода. Получить HES-код можно через мобильное приложение под названием Hayat Eve Siğar (дословно «жизнь вписывается в дом»), или отправив на короткий номер 2023 сообщение следующего содержания : HES(пробел)идентиф. № гражданина Т.Р. (пробел)4 последние цифры серийного номера удостоверения личности гражданина Т.Р.(пробел)срок, на который предоставляется код (в днях). В случае, если срок предоставления кода не указывается, срок действия кода будет ограничен 1 годом.

После того, как запрос HES-кода будет отправлен, гости, у которых отсутствуют признаки Covid-19, будут допущены на территорию отеля, тем гостям, которые контактировали с заболевшими/имеют признаки заболевания, в доступе на территорию комплекса будет отказано, также о данном факте будет сообщено в контактный центр Министерства здравоохранения Alo184.

В ходе оформления заезда в отель проверка наличия HES-кода строго обязательна. Общение с гостями на территории комплекса осуществляется с соблюдением правила социальной дистанции. В этой связи, перед стойкой администратора установлены линии ограждения на расстоянии 1,5 метра от таковой. В целях обеспечения охраны здоровья и гостей и сотрудников, строго обязательно ношение средств индивидуальной защиты. Для того, чтобы свести к минимуму контакт в процессе оформления заезда в отель, на стойке администратора гостям выдается набор, содержащие регистрационную карточку, ручку, 2 пустые карточки-ключи от номера, конверт для карточки, информационный текст и брошюру по Covid-19. Процедуры выезда из отеля реализуются с той же тщательностью и предусмотрительностью. Санобработка и дезинфекция POS-терминалов оплаты проводятся с частой периодичностью.

Багаж и другие вещи гостей доставляются в номера с соблюдением мер предосторожности сотрудниками, в обязательном порядке использующими средства индивидуальной защиты. На период пандемии служба парковки автомобилей работать не будет.

Система управления отходами

Сортировка и утилизация отходов на предприятии осуществляются в соответствии с требованиями Системы управления отходами. В этом контексте соблюдаются также требования по утилизации гигиенических отходов в условиях Covid-19.

Учебные мероприятия

Весь персонал комплекса, в связи с Коронавирусом и прочими возможными пандемиями, проходит инструктаж по симптомам заболевания, способам защиты и действиям в подозрительных и экстренных случаях, в соответствии с критериями и нормативными актами, утвержденными со стороны Министерства здравоохранения.

Информационные брошюры и прочие материалы размещены на территории комплекса в легкодоступных для сотрудников местах. Соответствующие справочные материалы также предоставляются сотрудникам в режиме онлайн и в виде объявлений.

Персонал осведомлен о необходимости отказа от таких повседневных привычек, как рукопожатие, объятия и т.п., проведен инструктаж в отношении того, что предотвращение близкого контакта является самым важным условием сохранения социальной дистанции, а также в вопросах важности использования защитных средств и соблюдения чистоты и гигиены, и прежде всего - гигиены рук.

Информирование гостей

Всем гостям, сразу после завершения процедуры регистрации заезда в отель, на руки будет выдана брошюра, содержащая информацию о принятых на объекте мерах предосторожности в отношении глобальной эпидемии Covid-19, также информация будет подкреплена документальными материалами в цифровом формате.

Безопасность пищевых продуктов

Администрация оставляет за собой право на внесение изменений в содержание документа в связи с необходимостью и условиями сезона.

Согласно проекту подача заявки на получение Сертификата Системы безопасности пищевых продуктов ИСО 22000 запланирована на момент ввода в эксплуатацию комплекса НГ Фаселис Бай. Приготовление и подача продуктов и обслуживание планируется реализовывать в рамках требований системы анализа рисков и критических контрольных точек (безопасность пищевых продуктов) ХАССП. Запланированы такие мероприятия, как контроль процесса прохождения продуктов «с поля до вилки», проведение микробиологических анализов, инспектирование участков производства пищевых продуктов со стороны инженеров по пищевым продуктам, приготовление блюд персоналом соответствующей квалификации.

Все фрукты и овощи проходят процедуру дезинфекции методом хлорирования. В целях верификации процессов очистки и дезинфекции, планируется забор проб в большинстве помещений комплекса и проведение анализа swar, и анализов в чашке Петри со стороны аккредитованной лаборатории, с которой заключен договор. Микробиологический анализ каждого пищевого продукта будет проводиться ежемесячно, также в аккредитованных лабораториях. Кроме того, инженерами по пищевым продуктам ежемесячно будет проводиться анализ проб, взятых с рук, рабочих поверхностей и пищевых продуктов.

Персонал кухни в обязательном порядке будет носить перчатки и маски в процессе работы, в зонах приготовления и работы с пищевыми продуктами организовано постоянное видеонаблюдение.

Меры предосторожности, предпринимаемые в зонах подачи еды и напитков

В ресторанах разработаны варианты комплексного меню. По желанию гостей, выбранный вариант меню подается официантом.

Завтрак в отелях подается по концепции «шведский стол», либо A la carte.

Самообслуживание в ресторанах упраздняется, а блюда шведского стола подаются на тарелках поварами.

Все сотрудники зон подачи еды и напитков в обязательном порядке пользуются средствами индивидуальной защиты.

На столах не предусмотрено наличие скатертей и тканевых салфеток, вместо них планируется использование одноразовых бумажных салфеток, а также одноразовых сашетов с солью, перцем и проч. Все приборы и посуда, используемые во время обслуживания, как то вилки, ложки, стаканы, тарелки, после каждого использования моются в высокотемпературных посудомоечных машинах, благодаря чему обеспечивается их 100% гигиена. В ресторанах не будут устанавливаться автоматы самообслуживания для приготовления чая и кофе, все напитки будут подавать официанты.

Меры предосторожности, принятые в зонах развлечений и активного отдыха

Из зон детских игровых площадок и парков удалены игрушки и предметы, санобработка и чистка которых вызывает затруднения (плюшевые игрушки, шариковые бассейны и т.п.).

В помещениях мини-клуба, в недоступных для детей местах размещены диспенсеры с дезинфицирующим средством для рук.

На входе в мини-клуб у маленьких гостей измеряется температура.

Параметры вместительности зон развлечений и активного времяпрепровождения ограничены в соответствии с правилом социальной дистанции.

Игрушки и сухие краски, которыми дети пользуются в Мини-клубе, одобрены Министерством здравоохранения и проходят дезинфекционную обработку после каждого использования. Все сотрудники Мини-клуба прошли инструктаж по вопросам санитарии и гигиены, что подтверждается соответствующими сертификатами.

Изоляционные мероприятия

В случае диагностирования у гостей отеля Covid-19 в течение времени их проживания в отеле, при условии, что медицинским учреждением не назначается нахождение больного в стационаре, данные гости, а также члены одной с ними семьи, или проживающие с ними в одном номере, переводятся для размещения в «номера изоляции для гостей» на территории комплекса. Для гостей, находящихся в изолированных номерах, предоставляется услуга подачи еды и напитков в номер, а также уборка в номере, не требующие выхода постояльцев из номера.

Администрация оставляет за собой право на внесение изменений в содержание документа в связи с необходимостью и условиями сезона.

Меры предосторожности, принятые для охраны здоровья сотрудников

На входе и выходе с территории комплекса всем сотрудникам измеряется температура, состояние их здоровья и общее самочувствие находятся под постоянным контролем. Сотрудники, у которых повышена температура, присутствуют симптомы гриппа, кашель и прочие симптомы заболевания, направляются на осмотр к врачу в медицинское учреждение.

Все сотрудники уделяют особое внимание гигиене рук.

Сотрудники проинформированы и осведомлены о необходимости отказаться от таких повседневных привычек, как рукопожатие, объятия и т.п.

Весь персонал обязан носить маски, и, при необходимости, использовать прочие средства индивидуальной защиты. Столы в служебных помещениях расставлены в соответствии с правилом социальной дистанции. Специалист по охране труда и врач здравпункта на предприятии провели для персонала инструктаж по повышению осведомленности в вопросах гигиены, тренинги будут проводиться и дальше на регулярной основе.

Закуп и хранение

Все продукты и полуфабрикаты закупаются у надежных поставщиков, которых на регулярной основе проверяют инженеры по питанию и менеджеры по качеству. Инженеры-пищевики периодически посещают поставщиков без предупреждения. Поставляемая продукция, перед приемкой проходит процедуру входного контроля, продукты, в отношении которых представлен микробиологический анализ, принимаются, хранятся и складироваются с соблюдением требований гигиены. На въезде на территорию комплекса у представителей поставщиков измеряют температуру, те, у кого она повышена, не запускаются на территорию. Все поставщики обязаны носить маски.

Тест на Covid-19 и процедура взятия анализа

Так как процедуру взятия анализа не предполагается производить на территории комплекса, для сдачи анализа на Covid-19 гостям отеля, постоянно проживающим за границей, необходимо будет обратиться в любое из медицинских учреждений, стоимость анализа для них составляет 250 ТЛ. Процедуры забора материала для анализа описаны в информационных материалах, представленных в номерах. Гости, у которых выявлен положительный результат анализа, обязаны проинформировать о результате анализа руководство НГ Фаселис Бай. Информация о гостях с положительным результатом анализа передается в Городское управление здравоохранения и городские управления культуры и туризма. Гости с положительным результатом анализа на Covid-19 будут переведены в «номера изоляции гостей».