



МЕРЫ ПРИНЯТЫЕ  
CRYSTAL HOTELS  
В СВЯЗИ С УГРОЗОЙ  
COVID-19



CRYSTAL HOTELS  
RESORT & SPA  
KEMER • BELEK • SIDE • BODRUM

---

**Дорогие Гости, Уважаемые Партнеры,**

---

Как CRYSTAL HOTELS, мы заботимся о здоровье наших сотрудников, гостей, посетителей и всех заинтересованных сторон. Безопасность зданий, бассейнов, воды и пищевая безопасность, техническое обслуживание, чрезвычайные ситуации, процессы очистки регулируются и выполняются в соответствии с Системой менеджмента качества ISO, сертифицированной Bureau Veritas.

Для того, чтобы гости CRYSTAL HOTELS насладились гостеприимством и провели здоровый, счастливый, спокойный и незабываемый отдых, в этот критический период мы придаём особое значение комфорту и здоровью. Мы хотим сообщить Вам, нашим гостям, и уважаемым партнерам, о том, что все сотрудники CRYSTAL HOTELS полностью справляются с ответственностью и обязанностями, возложенными на них.

С учетом информации по COVID-19, опубликованной Министерством Здравоохранения Турецкой Республики и Всемирной Организацией Здравоохранения, наши рабочие процессы контролируются командой экспертов и пересматриваются по мере необходимости. Эти процессы также проходят проверку со стороны профессионального и квалифицированного персонала.

В наших отелях созданы планы действий при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Аутсорсинговые процессы закупок осуществляются с учетом всех возможных рисков. Бизнес-планы со всеми нашими поставщиками и заинтересованными сторонами рассматриваются повторно, а все этапы цепочки поставок проходят перепланировку.

Наши сотрудники регулярно проходят медицинский осмотр. В соответствии с критериями Министерства Здравоохранения Турецкой Республики для наших сотрудников со стороны врачей, работающих в отеле, проводятся запланированные обучающие мероприятия. С учетом правил социальной дистанции во всех наших отелях были установлены необходимые указатели и нанесена соответствующая разметка. Существующие санитарно-гигиенические нормы как для зон общего, так и для зон частного пользования соблюдаются на самом высоком уровне.

Подробно о мерах, принятых нами в связи с Короновирусом, Вы можете узнать на наших страницах в социальных сетях.

Желаем Вам здоровья!

---

**Умман Четинбаш**

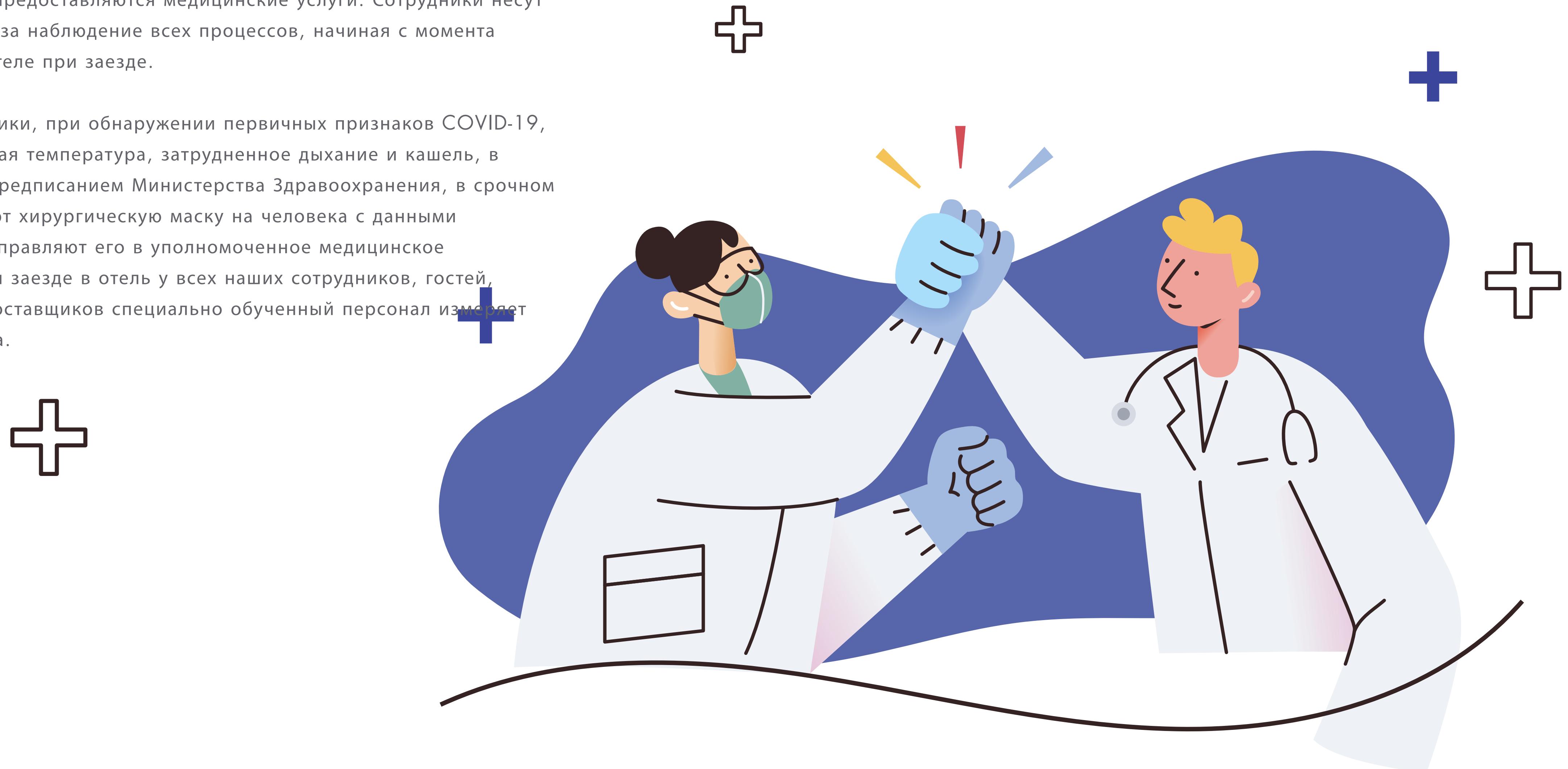
---

Crystal Hotels Генеральный Координатор

# Служба медицинской помощи;

В наших отелях предоставляются медицинские услуги. Сотрудники несут ответственность за наблюдение всех процессов, начиная с момента регистрации в отеле при заезде.

Наши медработники, при обнаружении первичных признаков COVID-19, таких как: высокая температура, затрудненное дыхание и кашель, в соответствии с предписанием Министерства Здравоохранения, в срочном порядке надевают хирургическую маску на человека с данными признаками и отправляют его в уполномоченное медицинское учреждение. При заезде в отель у всех наших сотрудников, гостей, посетителей и поставщиков специально обученный персонал измеряет температуру тела.



# НАШИ СОТРУДНИКИ;

- Наши сотрудники регулярно проходят медицинский осмотр.
- Использование средств индивидуальной защиты (масок, перчаток, шапочек т.д.) в соответствии с правовыми нормами запланировано во всех зонах обслуживания.
- Зоны, используемые персоналом, такие как трансфер на работу, общежитие и столовая спроектированы таким образом, чтобы не подвергать риску здоровье наших сотрудников, а гигиенические стандарты поддерживаются на самом высоком уровне. Регулярные проверки осуществляются нашим Отделом кадров.



# НАШИ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ:

Для всех наших сотрудников, в соответствии с критериями, установленными Министерством Здравоохранения, проводятся обучающие тренинги по Коронавирусу и другим инфекционным заболеваниям, симптомам болезней, способам защиты, подозрительным и чрезвычайным ситуациям.

Вся информация и брошюры предоставляются в виде онлайн-материалов и визуальных плакатов, чтобы наши сотрудники могли легко получить к ним доступ. Используемые нами в возможных чрезвычайных ситуациях каналы связи, подкреплены технологическими материалами.

Наряду с проведением обучающих тренингов по гигиене для наших сотрудников была начата программа с целью получения сертификатов. Проводятся тренинги по нашим новым типам услуг.



# БЕЗОПАСНОСТЬ;

- При заезде в отель у всех наших сотрудников, гостей, посетителей и поставщиков специально обученный персонал измеряет температуру тела.
- В соответствии с необходимостью был разработан план действий в чрезвычайных ситуациях.



# СОЦИАЛЬНАЯ ДИСТАНЦИЯ;

Во всех наших отелях, с учетом правил социальной дистанции, установлены необходимые указатели и нанесена соответствующая разметка.

Стойка регистрации, лифты, бассейны, пляжи, зоны питания и зоны отдыха оформлены в соответствии с правилами социальной дистанции.

Все транспортные средства, обеспечивающие передвижение наших гостей в отеле, дезинфицируются после каждого использования.

Наши сотрудники внимательно относятся к правилам социальной дистанции.

# УСЛУГИ РЕСЕПШН;

Наш персонал, соблюдая все меры предосторожности, встретит Вас на стойке регистрации в соответствии с правилами социальной дистанции, используя средства индивидуальной защиты, такие как маски и перчатки.

Специально для Вашего личного пользования мы собрали комплект, состоящий из продезинфицированных карточек-ключей от номеров и карточек на полотенца. В данных комплектах также имеются ручки, которыми Вы можете поставить подпись, предусмотренные только для Вашего личного пользования.

Процедура регистрации осуществляется быстро и при минимальном контактировании. Наши гости также могут зарегистрироваться в онлайн режиме.

Во время регистрации наших гостей, помимо общей информации об отеле, их также информируют о Covid-19 и мерах, принятых нами по предотвращению возможности заражения.

Наши медицинские работники сопровождают персонал Ресепшн во время регистрации с целью выявления и анализа симптомов Covid-19. Процедуры дезинфекции багажа гостей проводятся в специальных зонах дезинфекции при регистрации в наших отелях. Багаж, продезинфицированный нашими носильщиками, аккуратно переносится в номер гостей.



# ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ГОСТЯМИ;

Все наши сотрудники Отдела по работе с гостями прошли обучение относительно правил социальной дистанции и мониторинга эпидемических заболеваний.

Наши сотрудники Отдела по работе с гостями принимают и рассматривают Ваши запросы и предложения 24 часа в сутки.

Вы можете связаться с нашими сотрудниками по телефону 6666 или на стойке Отдела по работе с гостями.

 6666



# БЕЗОПАСНОСТЬ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ;

Этапы производства пищевых продуктов выполняются квалифицированным персоналом кухни под контролем наших пищевых инженеров в соответствии с ISO 22000 Системой управления безопасностью пищевых продуктов.

В зонах подачи питания и напитков были внесены различные изменения для предотвращения массового контактирования сотрудников и гостей. Наши производственные площади контролируются системой камер 24 часа в сутки.

Вы можете наблюдать за пищевыми цехами на экранах, установленных в основном ресторане, а также посетить их в сопровождении наших пищевых инженеров.



# ШВЕДСКИЙ СТОЛ;

- Для Вас, наших дорогих гостей, мы приготовили новую систему подачи шведского стола, полностью исключающую прямой контакт с продуктами и буфетом.
- С помощью системы подачи WeServe и с учетом правил социальной дистанции, наши шеф-повара обеспечат подачу вкуснейших блюд, приготовленных для Вас.
- Работая по системе сет-меню, рестораны А ля Карта ориентируются на обслуживание большего числа гостей.
- Питание для детей и младенцев, приготовленное в особых гигиенических условиях, будет подано в Ваш номер.

**WE SERVE**  
The New Way of  
Hygienic Food Serving



# СЕРВИС НАПИТКОВ;

- В наших ресторанах и барах горячие и холодные напитки подаются обслуживающим персоналом за Ваш стол с использованием масок и перчаток.
- Наши рестораны и бары отвечают всем требованиям безопасности пищевой продукции и контролируются пищевыми инженерами.



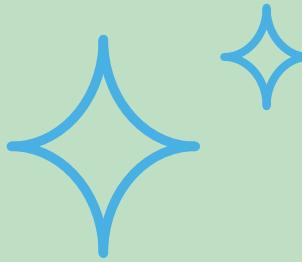
# НАШИ ЧИСТИЯЩИЕ СРЕДСТВА;

## Химическая обработка

- Наши химсредства марки Diversey, используемые на кухне, в прачечной, уходе за зданием, личной гигиене, средствах по уходу за бассейнами и в процессах очистки воды одобрены Министерством здравоохранения.
- В зонах общего пользования и в номерах гостей имеются дезинфекторы.

## Озоновые Системы

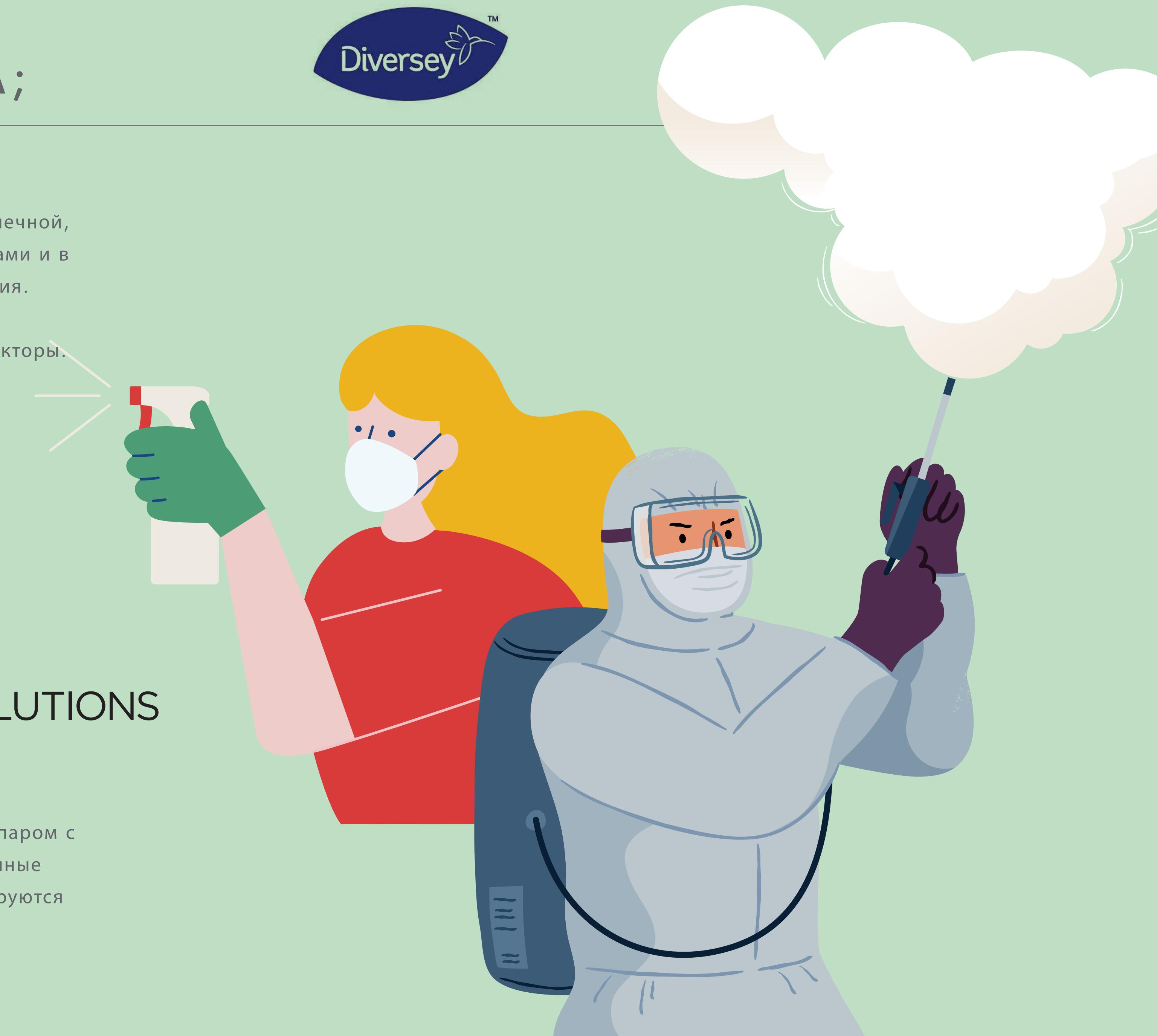
- Для дезинфекции овощей и фруктов на нашей кухне используется озон.
- Озоновые системы используются в закрытых помещениях зон общего пользования и зонах производства пищевых продуктов с целью дезинфекции окружающего воздуха и поверхностей.



**CRYSTAL  
HYGIENE SOLUTIONS**

## Процедуры дезинфекции паром

- В номерах и зонах общего пользования проводится дезинфекция паром с высокой температурой. С помощью этого метода все труднодоступные места и поверхности, требующие тщательной очистки, дезинфицируются за короткое время.



# ПРОЦЕСС УБОРКИ НОМЕРА;

Все зоны, используемые нашим персоналом и гостями, очищаются и дезинфицируются в рамках установленной программы, а также контролируются нашими квалифицированными специалистами.

Для предотвращения перекрестного заражения, все наши процедуры очистки выполняются в соответствии с международно принятыми инструкциями, с учетом рекомендаций Министерства здравоохранения, и не утверждаются для обслуживания без одобрения и контроля ответственных за уборку шефов. Убранные номера предоставляются гостям по прошествии минимум 24 часов.

К наборам в номерах добавлен аварийный комплект с дезинфицирующим средством, маской и перчатками.

Отдельная команда по дезинфекции отвечает за процедуры общей дезинфекции в номерах. Панели управления в наших номерах (ТВ, кондиционер и др.) дезинфицируются специально для Вас и представляются в гигиеничной упаковке.



# ПРОЦЕСС УБОРКИ ЗОН ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ;

В дополнение к нашим ежедневным программам уборки основной территории создана команда по дезинфекции зон общего пользования, которая проводит процедуры дезинфекции на регулярной основе.

Наша команда по дезинфекции оснащена новейшим технологическим оборудованием и специально обучена.



# УСЛУГИ ПРАЧЕЧНОЙ;

Наш текстиль, используемый в номерах и помещениях общего пользования, стирается, гладится, упаковывается и отправляется в наши отели с использованием новейших технологий и оборудования на нашей фабрике Crystal Laundry, при температурах, рекомендованных Организацией общественного здравоохранения.



# НАШИ МИНИ-КЛУБЫ;

Меры предосторожности, принимаемые нами в мини-клубах и касающиеся детей наших дорогих гостей, кратко изложены ниже.

Планы очистки и дезинфекции пересмотрены и на определенных этапах дезинфекция будет проводиться постоянно. Специально для детей разработаны персональные игровые программы, использование которых предусмотрено только для одного ребенка. В наших мини-клубах отдается предпочтение легким в уходе и безопасным игрушкам. Игрушки для детских площадок будут дезинфицироваться непрерывно и после каждого использования.

Наши мини-клубы продолжают свою работу под руководством опытных экспертов. Наши сотрудники прошли обучение по гигиене, и обеспечены индивидуальными средствами защиты. Вместимость наших мини-клубов пересмотрена с учетом соблюдения правил социальной дистанции.



# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЗОН ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ;

- Во всех наших внутренних зонах обслуживания проведена перепланировка с учетом обеспечения максимальной пропускной способности и соблюдения правил социальной дистанции. В данных зонах вентиляция поддерживается на высоком уровне.
- Пропускная способность лифта в зонах общего пользования ограничена членами одной семьи / гостями, проживающими в одном номере. Подготовлены новые инструкции по эксплуатации лифта с учетом процессов вентиляции и дезинфекции.
- Турецкая баня, сауна и массажный кабинет работают в соответствии с рекомендациями Министерства Здравоохранения. Используются персонализированные сервисные материалы, повышающие уровень существующих санитарно-гигиенических норм.
- Все спортивное оборудование в наших фитнес-центрах дезинфицируется ответственным персоналом до и после каждого использования.
- Наши развлекательные мероприятия состоят из новых программ, которые проходят на открытых площадках в соответствии с правилами социальной дистанции и исключают массовое контактирование. Наши игровые наборы, такие как шахматы, нарды, окей дезинфицируются и упаковываются после каждого использования.
- Услуги библиотеки временно не оказываются, но для любителей книг предоставляется продезинфицированный планшет с набором литературы в электронном виде.



# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕЧАТНОЙ ПРОДУКЦИИ В ОТЕЛЕ;

Все печатные документы в отелях для наших дорогих гостей будут доступны в цифровом формате онлайн.



# СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ;

Отельные системы вентиляции и кондиционирования в течение 24 часов находятся под контролем нашего профессионального и квалифицированного технического персонала, обеспечивающего их чистку в соответствии со стандартами и установленной периодичностью.

В соответствии с процедурой по защите от Легионелла, наши системы вентиляции и кондиционирования очищаются после каждого выезда гостя, что увеличивает частоту очистки.

Наши системы водоснабжения и бассейны оснащены самыми современными фильтрами, ультрафиолетовыми приборами, озоновыми системами, химическими дозаторами и другими устройствами, осуществляющими дезинфекцию в соответствии с законодательными нормами.

В соответствии с ISO 50001 все результаты технического обслуживания и измерений записываются в режиме онлайн и контролируются.



# ЛАБОРАТОРНЫЕ АНАЛИЗЫ;

Проверка процедуры очистки и дезинфекции проводится контрактными аккредитованными лабораторными организациями, гигиенический анализ проводится методом анализа окружающей среды swap и использования чаши Петри со сбором образцов из различных зон пользования отеля.

Анализы продуктов питания, питьевой воды и воды в бассейне, морской воды проводятся аккредитованными лабораторными учреждениями, за всеми результатами которых следят наши пищевые инженеры.

Текущие результаты анализа воды в бассейне опубликованы на информационных стендах, расположенных вокруг бассейна.



# СЛУЖБА ГИГИЕНЫ ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ;

Услуги по охране труда и технике безопасности предоставляются в соответствии с законодательством и под контролем наших специалистов и врачей. В наших отелях специалисты по охране труда работают полный рабочий день, хотя в соответствии с законодательством, отели относятся к классу неопасных.

Возможные риски отслеживаются онлайн с помощью метода анализа рисков. Все наши сотрудники ознакомлены с планом действий при возникновении чрезвычайных ситуаций.

В зонах, используемых гостями, были приняты необходимые меры в соответствии с планами действий в чрезвычайных ситуациях, а также размещены различные указатели.

Информация о здоровье сотрудников отслеживается нашими врачами. Зоны, используемые персоналом, такие как трансфер на работу, общежитие и столовая спроектированы таким образом, чтобы не подвергать риску здоровье наших сотрудников, а гигиенические стандарты поддерживаются на самом высоком уровне. Регулярные проверки осуществляются нашим Отделом кадров.

Функционирование наших отелей в период Пандемии осуществляется Советом по Пандемии, в который входят наши врачи, специалисты по охране труда и управляющий персонал.



# COVID-19 ИНФОРМАЦИЯ И РУКОВОДСТВО;

В местах общего пользования размещены информационные плакаты о способах защиты от COVID-19, опубликованные Министерством Здравоохранения.

Гости получают информацию о принятых в наших отелях мерах и методах посредством информационных каналов и мобильного приложения.



# СЕРТИФИКАТЫ КАЧЕСТВА ОТЕЛЕЙ CRYSTAL HOTELS;

Отели Crystal Hotels управляются в соответствии со всеми правовыми и нормативными требованиями и международными стандартами качества:

ISO 9001 Система управления качеством,

ISO 22000 Система управления безопасностью пищевых продуктов,

ISO 10002 Система управления удовлетворенностью клиентов,

ISO 14001 Система менеджмента экологии,

ISO 45001 Система менеджмента гигиены и безопасности труда,

ISO 50001 Система энергоменеджмента.



BUREAU  
VERITAS

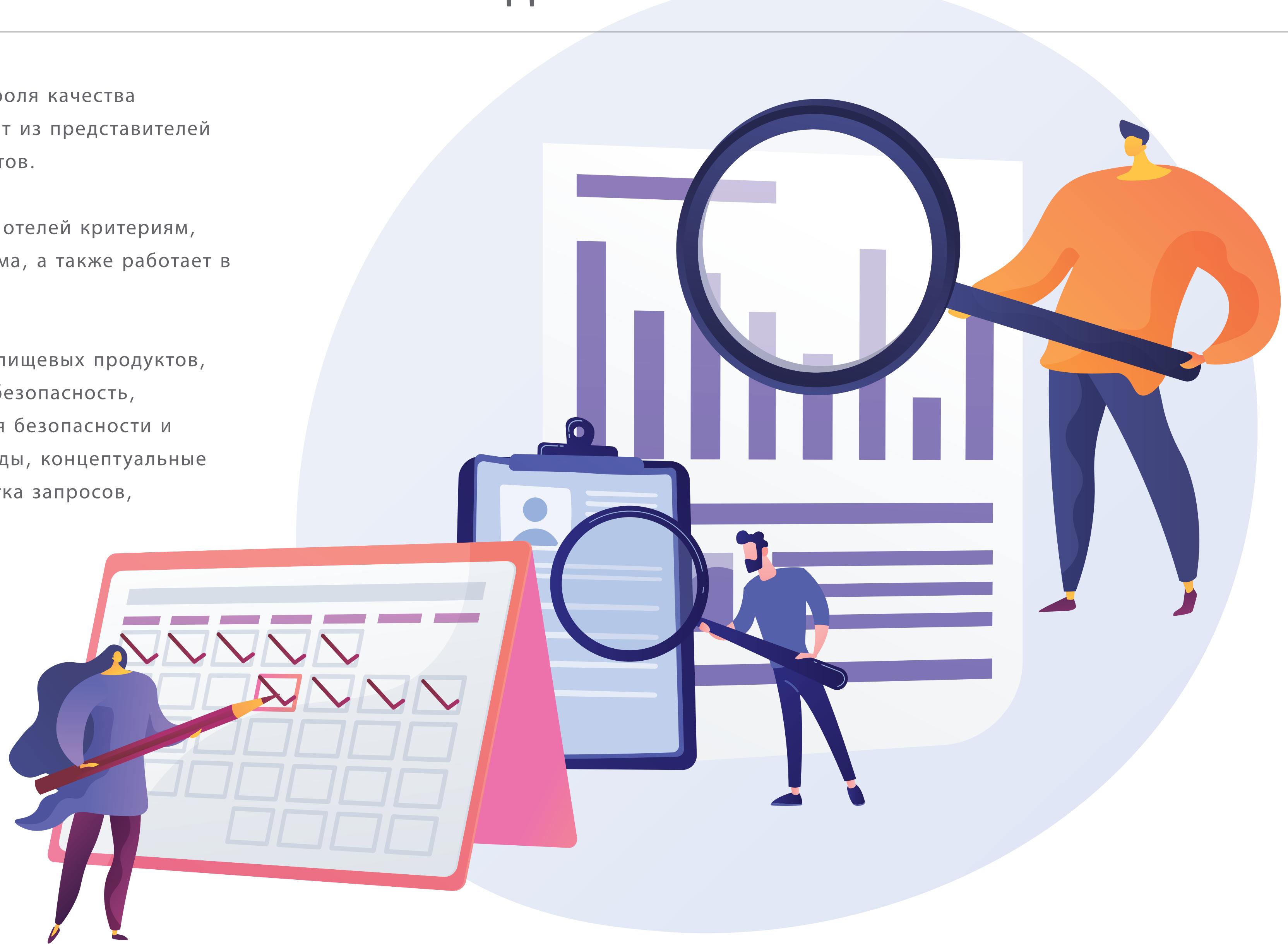


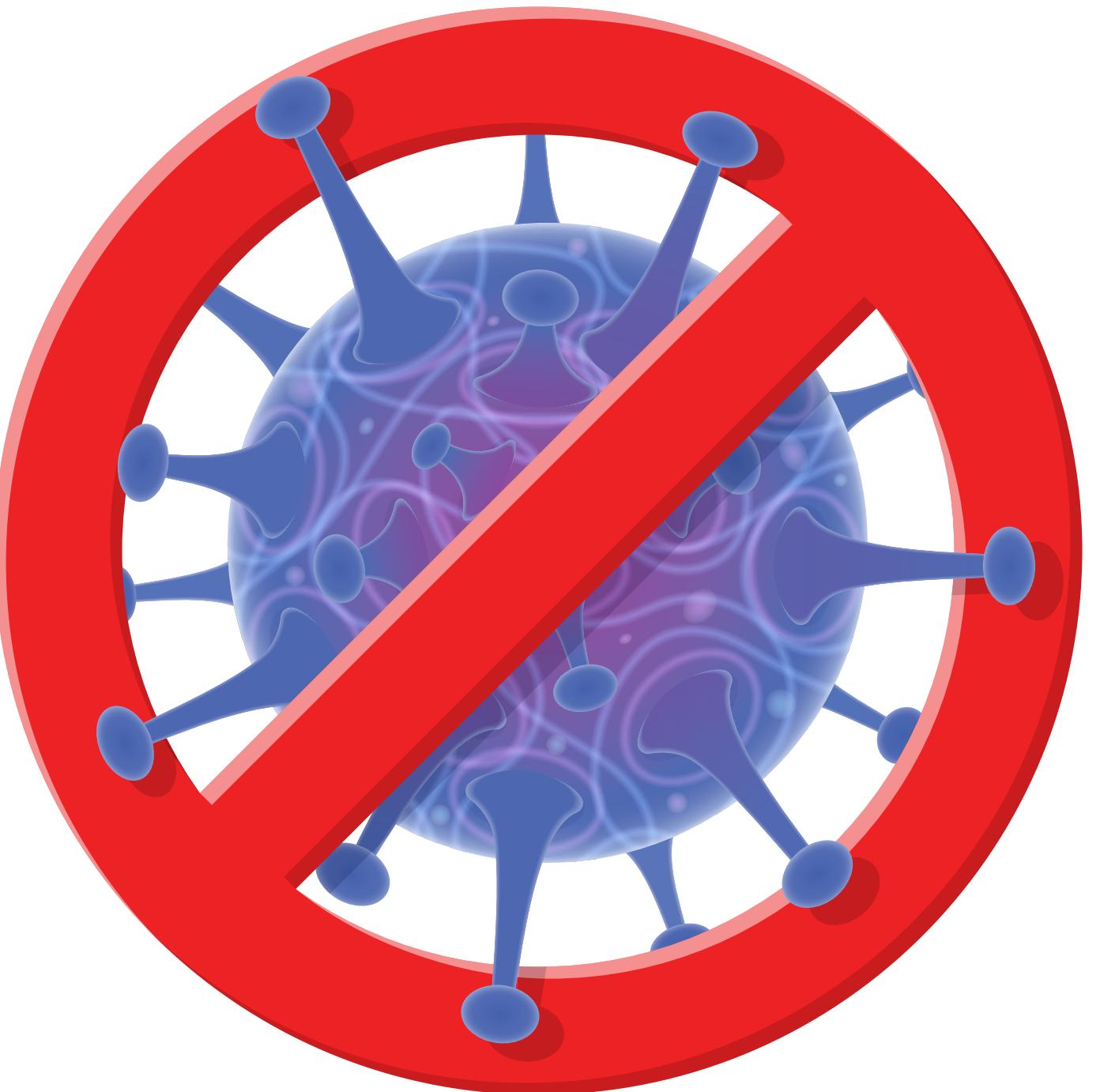
# СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО И ВНЕШНЕГО АУДИТА ОТЕЛЕЙ CRYSTAL HOTELS;

Наши отели регулярно проверяются группой контроля качества центрального офиса Crystal Hotels, которая состоит из представителей независимых сертификационных органов и экспертов.

Группа контроля качества проверяет соответствие отелей критериям, подготовленным Министерством Культуры и Туризма, а также работает в координации с уполномоченными учреждениями.

Аудиты охватывают такие темы, как безопасность пищевых продуктов, гигиена труда и техника безопасности, пожарная безопасность, безопасность на пляже/в бассейне, общие условия безопасности и гигиены, мероприятия по охране окружающей среды, концептуальные практики, информационная безопасность, обработка запросов, предложений и жалоб гостей.





**CRYSTAL HOTELS**  
RESORT & SPA  
KEMER • BELEK • SIDE • BODRUM