

## **Coral Sea Imperial -Sensatori краткое описание руководства по эксплуатации отеля в связи с пандемией вируса COVID -19**

- **Общие рекомендации**

В связи с текущей глобальной пандемией Covid-19, Coral Sea Hotels, Resorts & Nile Cruises обновили все свои стандартные операционные политики и процедуры в соответствии с целью предотвращения распространения, обнаружения и обеспечения оптимальных мер по охране здоровья и безопасности для благополучия наших гостей и членов команды.

- **Отель**

Правила требуют, чтобы максимальная вместимость отеля не превышала 50% с учетом вместимости торговых точек и объектов (т. е. Бассейнов, ресторанов и т. д.)

- **Онлайн регистрация**

Онлайн регистрация рекомендуется для всех гостей и доступна на веб-сайте Coral Sea Hotels. Процедура также будет доступна через все онлайн-ресурсы и тур агентов в ближайшее время. QR-кода распечатывается и размещается на стойке регистрации. Это делается для мгновенного доступа гостей к онлайн-ресурсу, где они могут зарегистрироваться, прикрепить скан паспорта п, ваучеры и т. д. Процедура предусмотрен, чтобы свести к минимуму прямой контакт с ресепшен и сократить время ожидания.

- **Вход в отель**

Перед входом в отель проводится дезинфекция шин всех транспортных средств с использованием спирта 70% -ной концентрации. Также измеряется температура тела для всех посетителей, кроме гостей, где температура тела измеряется у входа в вестибюль.

- **Вход в Лобби**

Дезинфицирующие средства для рук доступны перед входом в вестибюль, на стойке регистрации и после регистрации. Также есть отдельная станция с масками и перчатками. По прибытии будет проведено измерение температуры гостей и их багаж будет принят для дезинфекции паром.

- **Регистрация показаний температуры**

Для всех гостей, прибывающих в отель, температура тела будет измерена до начала регистрации на ресепшене. Такой же процесс будет выполняться при каждом приеме пищи при входе в ресторан. Контрольная запись будет сохранена. В зависимости от температурных показаний точнее их расхождения с нормой, гость будет находиться под наблюдением или ограничен согласно протоколу. Местные власти будут проинформированы, и мы будем следовать их инструкциям. Тот же процесс применяется ко всем членам команды.

- **Средства индивидуальной защиты "СИЗ"**

Для удобства гостей на стойке регистрации имеются постоянные станции масок, перчаток и дезинфицирующего средства для рук. Маски и дезинфицирующие средства для рук также находятся в номере каждого гостя до прибытия. Дезинфицирующие средства широко распространены в вестибюле, коридорах для гостей, входах в рестораны, входах в лифты и на каждом этаже, в тренажерном зале, во всех стойках, рабочих местах, секциях, офисах, въездах для персонала и жилых коридорах и во многих других местах.

- **Социальная дистанция:**

Все гостиничные помещения отмечены социальными индикаторами дистанцирования, где это необходимо, например: ресепшен, консьерж, бары, тренажерный зал, лифты и стойки, где возможна организация очередей. Кроме того, стулья, диваны и столы переставлены или помечены для обеспечения социальной дистанции и их вместимости соответственно. Стекланные / акриловые барьеры устанавливаются на стойках, где это необходимо / применимо.

- **Covid-19 профилактика, симптомы и другие информационные материалы:**

- Информационные материалы Covid-19, плакаты, письма и экраны распространяются среди гостей и персонала. Ресепшен, экраны телевизоров в лобби и внутри всех баров, информационный канал во всех номерах, открытый до прибытия гостей, общественная зона. Кроме того, плакаты во всех рабочих помещениях для персонала, в жилых помещениях, в столовой для персонала, в раздевалках и других помещениях для персонала. Информационные и регулирующие советы передаются через информационный телеканал в лобби
- Информационное приветственное письмо, специально подготовленное для информирования гостей, где они будут ознакомлены с нашими процедурами Covid-19, а на обороте этого письма имеется информация о распространении и симптомами Covid-19.

- **Уборка и дезинфекция:**

Все кухни, бары, рабочие помещения, прачечная, гостевые коридоры, общественные туалеты и шезлонги для пляжа / бассейна и некоторые другие рабочие зоны дезинфицируются каждое утро перед началом работы.

Кроме того, все рабочие точки и поверхности, подвергаемые прикосновению, дезинфицируются каждый час или по мере необходимости, в зависимости от того, что ближе с высокой бдительностью и в соответствии со стандартами POSI.

- **Комнаты:**

Все террасы в номерах для гостей остаются открытыми в течение 12 часов после отъезда и / или до прибытия, чтобы в помещении был свежий воздух. После этого стены и пол помещения дезинфицируются с помощью распылительной машины, все поверхности и точки соприкосновения и все ткани - паровой машиной.

В то время для ежедневной уборки все белье доставляется из прачечной по отдельности, все осязаемые точки дезинфицируются, а пол дезинфицируется в последнюю очередь перед выходом из комнаты.

Поверхность, пол и осязательные точки также дезинфицируются после любых заказов на обслуживание или обслуживание.

Пляжные полотенца / полотенца для бассейна будут оставлены в номерах вместо киосков для полотенец и будут заменяться каждый день в зависимости от количества гостей.

- **Корзины для мусора:**

Все общественные места оборудованы мусорными корзинами с маркировкой «Безопасная утилизация СИЗ» для правильной утилизации средств индивидуальной защиты. Эти корзины и та, что в ванной комнате для гостей, отличаются мешком для мусора красного цвета - опасными отходами и обрабатываются в соответствии со стандартом утилизации.

- **Рестораны:**

Система бронирования ресторанов доступна в отдельном приложении для организации и регулирования количества гостей и их прибытия в рестораны. Все рестораны имеют дезинфицирующие средства на входе и СИЗ станции. Температура тела гостя измеряется при каждом приеме пищи перед входом в ресторан. Столовые приборы упаковываются в полиэтиленовый пакет после очистки и дезинфекции. Все тарелки, стаканы и столовые приборы размещаются на стол после прибытия гостей.

Односторонняя посуда используется там, где это применимо, и доступна везде по запросу гостей.

- **Питание**

Местные власти разрешили фуршет, но запретили самообслуживание. Соответственно, с этим стилем обслуживания и для безопасности здоровья гостей / персонала мы не чувствуем себя комфортно, мы будем в состоянии применить меры предосторожности covid-19. Поэтому и сейчас мы будем придерживаться комплексного стиля питания.

- **Гости старше 65 лет**

Поскольку гости старше 65 лет наиболее уязвимы для Covid-19, мы приняли некоторые меры, которые должны уменьшить их контакт с другими гостями. Мы предоставили им право на ежедневную бесплатную проверку в клинике отеля, если это необходимо. Там, где это возможно, гости будут размещены в отдельном отделении, далеко от других гостей, и будет предоставляться бесплатный поздний выезд при отельной возможности.

- **Ограничение:**

Гости с температурой 38+ или с симптомами Covid-19 будут сопровождаться в клинику отеля для физического осмотра. Если случай подтвердится как положительный, местные власти будут проинформированы, и мы будем действовать в соответствии с их инструкциями. Если требуется размещение гостей в отеле, мы подготовили раздел номеров в пустом здании специально для содержания. Мы также создали специальную политику для этого.

- **Команда управления кризисом в отеле:**

В отеле сформирована группа управления кризисными ситуациями «СМТ», в которую входят генеральный директор и все руководители департаментов, чтобы обеспечить полный контроль над всей информацией и коммуникациями, связанными с подозрительными и изолированными случаями.

Кроме того, все руководители департаментов имеют высококвалифицированные команды по антикризисному управлению. Основная задача этой команды, для которой они обучены, состоит в том, чтобы наблюдать за гостями и персоналом во время работы и выявлять тех, у кого есть симптомы, похожие на Covid-19, и действовать в соответствии с политикой.

- **Обучение персонала:**

Все члены команды прошли обучение, связанное с их новыми стандартными операционными политиками и процедурами в соответствии с правилами Covid-19 и мерами предосторожности, чтобы гарантировать, что знания осведомлены, а профилактические меры безопасности выполняются на всей территории отеля.

- **Отельный персонал:**

Все сотрудники отеля, возвращающиеся из отпуска, должны пройти как минимум двух недельный срок в специально отведенном для этого месте в жилом помещении, прежде чем связаться со своими коллегами или вернуться на работу.