

GRUPA BARCELÓ HOTEL
ŚRODKI
I PROTOKOŁY
Wskazówki dla TO



Barceló
HOTEL GROUP

OMÓWIENIE

- Grupa Hotel Barceló powołała komitet techniczny, by zapewnić, że po ponownym otwarciu hoteli pracownicy, dostawcy i klienci będą odpowiednio chronieni dzięki zastosowaniu właściwych protokołów. W skład komitetu technicznego wchodzi eksperci, którzy współpracują z partnerami biznesowymi Grupy Barceló z Azji, doświadczonymi partnerami z innych państw dotkniętych pandemią oraz stali partnerzy Grupy z dziedziny zdrowia i bezpieczeństwa (BIO9000, Biolinea i Biolab w obszarze EMEA oraz Cristal International w Ameryce Łacińskiej).
- Zdecydowaliśmy się wzmocnić nasz system kontroli standardu hoteli przeprowadzając audyty przed ich ponownym otwarciem. Audyty te potwierdzą spełnianie przez hotel wszystkich wymogów protokołów zdrowotnych mających na celu zapobieganie COVID-19. Zaplanowano regularne audyty kontrolne, by zweryfikować skuteczność programów dezynfekcji.
- Jednym z podstawowych zadań komitetu technicznego jest stałe dostosowywanie protokołów i decyzji do sytuacji zdrowotnej w każdym kraju, by zapewnić maksimum bezpieczeństwa koncentrując się na stworzeniu jak najlepszych doświadczeń dla klienta.
- By personel i klienci czuli się bezpiecznie i spokojnie, wzmocnione i stale aktualizowane standardy i protokoły dodano do już istniejących środków i protokołów wdrożonych w firmie. Te nowe protokoły zostały opracowane zgodnie z następującymi zasadami:
 - Minimalizacja ryzyka dla ludzi.
 - Rezygnacja z rozwiązań o niepotwierdzonej skuteczności przeciw COVID-19 lub rozwiązań niesprawdzonych przez ekspertów.
 - Eliminacja usług lub czynności, które mogą prowadzić do powstania obaw o rozprzestrzenianie się wirusa.
 - Analiza potrzeb i ciągła aktualizacja protokołów może skutkować wdrożeniem środków zwiększających bezpieczeństwo, jednocześnie eliminując najbardziej drastyczne kroki, które mogłyby negatywnie wpłynąć na doświadczenie klientów.



WPROWADZENIE

- Grupa Hotel Barceló przygotowała szereg wskazówek, środków i protokołów dla wszystkich swoich hoteli. Przepisy obowiązujące w konkretnych destynacjach, infrastruktura hotelowa lub inne zmienne zewnętrzne mogą skutkować różnicami lub zmianami we wdrożeniu tych środków.
- Zdefiniowane protokoły i środki zostały poddane ocenie w oparciu o zalecenia WHO, organizacji międzynarodowych (np. WTTC) oraz instytucji w poszczególnych państwach. W Hiszpanii są to Instytut Jakości Turystyki (Instituto para la Calidad Turística) oraz obowiązujące przepisy i regulacje Ministra Zdrowia i Ministra Pracy. Barceló wychodzi znacznie dalej poza stosowanie się do oficjalnych zaleceń i wymogów. Stosujemy bardziej restrykcyjne standardy niż te wydane przez te instytucje, ponieważ bezpieczeństwo klientów, pracowników i dostawców zawsze jest dla nas na pierwszym miejscu.
- Grupa Barceló zaprojektowała i poddała ocenie ponad 100 inicjatyw. Niniejszy dokument zawiera opis 55 z nich, które w najszerszym stopniu mają wpływ na zarządzanie hotelami i pobytami klientów.
- Środki zostały podzielone według obszaru zarządzania lub działalności hotelu:



Środki i protokoły. Dbamy o Ciebie



ŚRODKI OGÓLNE DOTYCZĄCE HOTELU

1 AUDYTY ZEWNĘTRZNE

Grupa Barceló wzmocniła swój system kontroli poprzez dodanie audytów dotyczących COVID-19, by zapewnić należyte wdrożenie i monitorowanie środków zapobiegawczych i naprawczych mających na celu minimalizację ryzyka rozprzestrzeniania się wirusa. Firmy przeprowadzające audyty są należycie certyfikowane w zakresie zarządzania krytycznymi elementami bezpieczeństwa żywności i środowiska i ich kontroli.

- Bio9000 (EMEA)
- Biolinea (EMEA)
- Biolab (EMEA)
- Cristal (AMERYKA ŁAC.)



Audyty obejmują ocenę obiektów, usług we wszystkich obszarach, pokoi i pomieszczeń wspólnych. Audyty będą przeprowadzane regularnie w ramach dynamicznego procesu aktualizowanego na bieżąco zgodnie z przepisami i potrzebami występującymi w danym czasie. W związku z tym system ten będzie nieustannie doskonały.

2 ŁAD I SCHEMAT ORGANIZACYJNY PROGRAMU „DBAMY O CIEBIE”

Zaprojektowaliśmy następującą strukturę organizacyjną w celu zarządzania inicjatywami i środkami COVID-19 i ich monitorowania:

- Globalny Komitet Sterujący: najwyższy organ zatwierdzający inicjatywy, priorytety strategiczne, budżety, itd.
- Komitet Techniczny i grupy robocze: podzielone według obszaru wpływu i zajmujące się analizą przepisów, nadzorem wdrożenia, wprowadzaniem środków i harmonogramów, itd.
- Komitet ds. Bezpieczeństwa Hotelu: zespół odpowiedzialny za wdrożenie i monitorowanie środków bezpieczeństwa w hotelu, w tym za realizację planu awaryjnego w wypadku zdiagnozowania objawów choroby u klienta lub pracownika. W skład komitetu wchodzi kierownictwo, szefowie działów oraz osoba odpowiedzialna za BHP.

3 WZMOCNIENIE PROTOKOŁÓW SPRZĄTANIA

Dokonaliśmy analizy i wzmocniliśmy protokoły sprzątnia i dezynfekcji dotyczące pomieszczeń wspólnych, obszarów obsługi klienta, obszarów wewnętrznych oraz pokoi. Dokonano również analizy i aktualizacji protokołów czyszczenia i dezynfekcji wszystkich maszyn i instalacji dotyczących różnych usług i obszarów.

4 SPECJALISTA PROGRAMU „DBAMY O CIEBIE”

W ślad za poszerzeniem zakresu i zwiększeniem częstotliwości sprzątnia i dezynfekcji, Barceló zapewni większą widoczność personelu zaangażowanego w te procesy. Celem tej decyzji jest zakomunikowanie zaangażowania spółki w protokoły sprzątnia, sprawiając, że klienci poczują się bezpieczniej podczas pobytu.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

5 DODATKOWE ŚRODKI DO DEZYNFEKCJI

Protokoły sprzątanania i dezynfekcji pokoi i przestrzeni wspólnych obejmują wykorzystanie szeregu produktów do użytku szpitalnego dodatkowo poza produktami stosowanymi dotychczas, by zagwarantować dezynfekcję wszystkich powierzchni.

6 DODATKOWY SPRZĘT DO SPRZĄTANIA

Hotele nabędą dodatkowy sprzęt niezbędny do zapewnienia dezynfekcji, np. nebulizatory elektrostatyczne, przemysłowe myjki parowe do dezynfekcji termalnej, hermetyczne wózki do czyszczenia, itd.

7 SPECJALNE OZNAKOWANIE

Specjalne oznakowanie z informacjami na temat zdrowia i bezpieczeństwa zostało zaprojektowane i przygotowane dla różnych punktów sprzedaży i obszarów usług: recepcji, pokoi, restauracji, barów, obszarów wspólnych, obszarów rekreacyjnych.



8 PROMOCJA APLIKACJI

Przeprowadzimy specjalną promocję, by poprawić widoczność cech aplikacji i promować korzystanie z niej. Aplikacja jest kluczowym narzędziem zarządzania bezpieczeństwem hotelu i zawiera treści informacyjne, opcje zarządzania, rezerwacji, kanał komunikacji, itd.

9 PROTOKOŁY DLA DOSTAWCÓW

Dostęp dla dostawców będzie kontrolowany wraz z wprowadzeniem bardziej rygorystycznych środków w zakresie sprowadzania towaru i prowadzenia magazynu. Przestrzeganie środków bezpieczeństwa (płyn do dezynfekcji, maseczki, itd.) i bardziej rygorystyczne zasady dotyczą również dostępu do kuchni.

Przed podjęciem współpracy z Barceló, wszyscy dostawcy muszą podpisać oświadczenie o odpowiedzialności potwierdzające, że podjęli wszystkie niezbędne środki by zapobiec rozprzestrzenianiu się choroby.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

10 ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Zaprojektowaliśmy działania mające na celu budowanie zaufania w społecznościach lokalnych oraz wdrożenie strategii CSR: darowizny, wolontariat, ochrona środowiska, gospodarka lokalna, itd.

11 POJEMNIKI Z PŁYNEM DO DEZYNFEKCJI RĄK

W częściach wspólnych (repcja, korytarze, windy, wejścia główne, toalety ogólnodostępne, siłownia, spa, itd.) oraz na zapleczu umieściliśmy pojemniki z żelem do dezynfekcji rąk.

Poza pojemnikami umieściliśmy zalecenia i informację, a także dodaliśmy specjalne oznakowanie, by poprawić ułatwić ich znalezienie.

12 DOSTĘPNOŚĆ MASECZEK I ŻELU DO DEZYNFEKCJI RĄK

Wszystkie hotele muszą posiadać zapasy maseczek oraz żelu do dezynfekcji rąk dla klientów.

13 MONITORING KLIENTÓW PODWYŻSZONEGO RYZYKA LUB POTENCJALNIE

Personel recepcji musi zebrać informacje od różnych działów w zakresie potencjalnych oznak lub objawów choroby wśród klientów mieszkających w hotelu oraz zgłaszać je do GEM oraz kierownictwa w celu podjęcia dalszych działań. Dokonamy identyfikacji klientów narażonych na szczególne ryzyko z uwagi na wiek, pochodzenie lub inne uprzednio nam udostępnione dane kliniczne.

GEM prowadzi monitoring oraz dziennik dla takich klientów, informując ich o dostępnych środkach bezpieczeństwa i oferując pomoc w razie konieczności.

14 OPINIE KLIENTÓW

Do ankiety satysfakcji klientów (zarówno przed pobytem jak po nim) zostaną dodane pytania dotyczące wrażeń w zakresie zdrowia i higieny.

15 PLAN AWARYJNY DLA KLIENTÓW

Komitet bezpieczeństwa każdego hotelu przygotował protokół postępowania w wypadku wykrycia ogniska choroby lub przypadków pozytywnych. Protokół określa zakres usług świadczonych klientom, którzy zachorowali.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

16 ŚOO PRACOWNIKÓW

Wszystkie stacje robocze w hotelach zostaną poddane ocenie ryzyka, by ustalić czy osoby przy nich pracujące muszą nosić maseczki lub inne środki ochrony osobistej (ŚOO) uwzględniając cechy wykonywanej pracy.

Specjalista BHP określił wymagane ŚOO dla każdego stanowiska. Wszystkie hotele muszą wdrażać środki lub zalecenia. Apteczki uzupełniono o dodatkowe środki ochrony w okresie pandemii, by zadbać o osoby, które ulegną obrażeniom lub zachorują i będą wymagać uwagi, a zachowanie dystansu społecznego nie będzie możliwe.

17 CODZIENNE BADANIE ZDROWIA PRACOWNIKÓW

Zdrowie pracowników będzie monitorowane codziennie w drodze samodiagnozy. W wypadku przekroczenia określonych parametrów, należy dokonać odpowiedniego zgłoszenia.

Barceló wdroży niezbędne środki, by zapewnić bezpieczeństwo pracowników i klientów przed ponownym otwarciem lub powrotem do pracy oraz w trakcie prowadzenia działalności.

18 ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE DEZYNFEKCJI DLA PRACOWNIKÓW

Personelowi zapewnia się dostęp do chusteczek dezynfekujących, papieru oraz sprayu dezynfekującego we wszystkich miejscach, gdzie występują często dotykane powierzchnie (np. przyciski windy, automaty do sprzedaży przekąsek, klawiatury komputerowej, terminale POS, tablety, itd.).

Oznakowanie objaśniające zasady użycia zostanie załączone dla wszystkich materiałów i produktów.

19 SZCZEGÓLNE OZNAKOWANIE DLA PERSONELU

Szczególne oznakowanie dla personelu zaplecza zostanie umieszczone w pomieszczeniach dla pracowników przy wzmocnieniu środków w zakresie zdrowia i higieny.

20 SZKOLENIE PRACOWNIKÓW

Dodaliśmy obowiązkowe i dobrowolne kursy dotyczące nowych przepisów i protokołów COVID-19 dla wszystkich pracowników.

21 IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA

Pracownicy są zobowiązani do noszenia identyfikatora widocznego dla klienta potwierdzającego, że otrzymali kompleksowe i specjalistyczne szkolenie z protokołów w zakresie



ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

chorób zakaźnych.

22 KOMUNIKACJA FIRMY Z KLIENTAMI

Wprowadziliśmy nowe wskazówki dotyczące informacji przekazywanych klientom, by zespoły mogły podnosić świadomość środków bezpieczeństwa poprawiając jakość doświadczeń klienta.

23 ŚOO PERSONELU RECEPCJI

Pracownicy oraz klienci muszą przestrzegać odstępów 2 metrów. Tam, gdzie utrzymanie tej odległości jest niemożliwe, pracownicy muszą nosić przyłbice lub maseczki podczas swojej zmiany. W konkretnych przypadkach hotel wdroży zbiorcze środki ochronne (np. ekrany akrylowe)

Do każdego pracownika podczas zmiany zostanie przypisana jedna stacja robocza. Pracownicy nie mogą zamieniać stacji roboczej z innymi recepcjonistami podczas tej samej zmiany. Pracownik może używać tylko sprzętu przypisanego do niego (komputer, drukarka, telefon, terminal POS, itd.) i są odpowiedzialni za jego czyszczenie i dezynfekcję. Jeżeli sprzęt musi być dzielony, każdy pracownik odpowiada za jego dezynfekcję.

24 CYFROWY CHECK-IN/OUT

Cyfrowy check-in i check out zostanie udostępniony jako opcja, by wyeliminować kontakt pomiędzy recepcjonistami i klientami podczas przyjazdu i wyjazdu. Umożliwi to zmniejszenie tłoku na recepcji.

Wprowadziliśmy także alternatywne procesy, by zminimalizować wymianę przedmiotów z klientami, którzy nie korzystają z cyfrowego zameldowania i wymeldowania w hotelach, gdzie technologia ta jest niedostępna.

25 PRZYDZIAŁ POKOI

Dodaliśmy zasady przydzielania pokoi, by uwzględnić klientów podwyższonego ryzyka:

- Przydzielenia pokoi zwolnionych co najmniej 24 godziny przed udostępnieniem ich kolejnym klientom, jeśli to tylko możliwe.
- Przydzielanie pokoi pozostawiając pokój wolny pomiędzy klientami, jeżeli to tylko możliwe.
- Określenie pokoi, które mogą być zajmowane przez klientów wymagających izolacji.
- Nie należy przydzielać pokoi zajmowanych przez klienta w kwarantannie lub podejrzanego o zakażenie COVID przez co najmniej tydzień po wyjeździe klienta.

26 MOBILNY KLUCZ

Hotele posiadające technologię mobilnego klucza powinny zastąpić karty plastikowe kluczami cyfrowymi zintegrowanymi z aplikacją Barceló.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

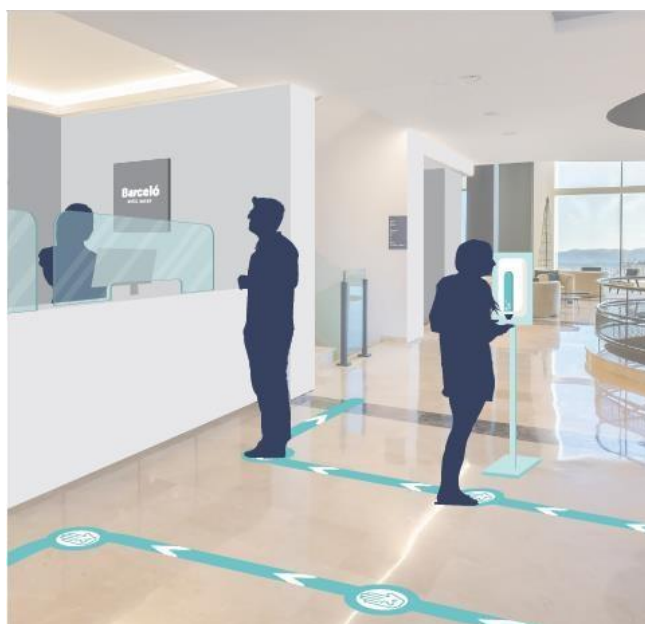
27 ODBIÓR I DEZYNFEKCJA KLUCZY

Opracowaliśmy wewnętrzną procedurę dezynfekcji kluczy pokojowych przed wydaniem ich gościom. Zalecany proces obejmuje wykorzystanie urządzenia UV do dezynfekcji oraz pudełek do pozostawiania kluczy po wymeldowaniu się przez klientów, by poddać je dezynfekcji.



28 OZNACZENIE BEZPIECZEŃSTWA RECEPCJI

Zaprojektowaliśmy oznakowanie na podłodze w recepcji, by zmniejszyć ryzyko powstawania zgromadzeń i zapewnić odstęp pomiędzy gośćmi.



29 DEZYNFEKCJA OBUWIA

Zalecamy, by hotele wdrożyły system dezynfekcji obuwia przy wejściu, używając mat do dezynfekcji.

30 DEZYNFEKCJA BAGAŻU

Klienci otrzymają propozycję skorzystania z dezynfekcji bagażu po przyjeździe podczas zameldowania.

Po dezynfekcji bagażu, zostanie na nim umieszczona naklejka „We Care About You”.



31 PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNE

Klientów zachęca się do dokonywania płatności kartą kredytową lub telefonem zamiast używania gotówki. Gości zachęca się do otwarcia rachunku na recepcji w celu korzystania z usług podczas pobytu.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

32 RYGORYSTYCZNE PROTOKOŁY SPRZĄTANIA POKOI.

Wprowadziliśmy nowe protokoły dodatkowe poza już istniejącymi w zakresie sprzątnia pokoi zajętych i zwalnianych:

- Sprzątnie nie może odbywać się, gdy klient jest w pokoju. Należy wydłużyć czas wietrzenia pokoju.
- Po standardowym sprzątniu, należy dodatkowo zdezynfekować często dotykane powierzchnie i przedmioty (klamki, gałki, telefon, pilot, itd.).

Klienci będą również mogli wybrać jedną z poniższych opcji sprzątnia: 1) codzienne sprzątnie przez personel; 2) klient określa, ile razy w tygodniu pokój ma być sprzątny; 3) klient samodzielnie sprzątn pokój podczas pobytu. „Podstawowy zestaw do sprzątnia” zostanie udostępniony w opcji 3).

33 CZYSZCZENIE TKANIN

Szmaty muszą zostać wymienione po każdym sprzątniu pokoju. Poniżej przedstawiono najważniejsze opcje:

- 1 Zbierz brudne szmaty, umieść je w odrębnym worku i wypierz w temperaturze powyżej 60 stopni używając środka dezynfekującego. W tym wariancje hotel musi zapewnić odpowiednie zapasy szmatek.
- 2 Używaj szmatek jednorazowych i wyrzucaj je po każdym sprzątniu.

34 ZMNIEJSZENIE LICZBY PRZEDMIOTÓW W POKOJU

Przewidzieliśmy minimalne wyposażenie pokoju, by zredukować ryzyko infekcji:

- Należy usunąć dodatkową pościel i elementy dekoracyjne (np. kapy i poduszki dekoracyjne)
- Dodatkową pościel (poduszka, koc lub kołdra) należy umieścić w plastikowym worku (by zapewnić, że nie została poprzednio użyta przez innego gościa) z naklejką „We Care About You”.
- Należy usunąć współdzielone przedmioty (foldery biurkowe, notatniki, długopisy).
- Lista przedmiotów, które należy pozostawić:
 - pilot w zamkniętym plastikowym opakowaniu z naklejką „We Care About You”.
- Minibar na życzenie.
- Pakiety VIP w foliowych opakowaniach z naklejką „We Care About You”.
- W pokojach należy zmniejszyć ilość papeterii.

35 RYGORYSTYCZNE ZASADY SPRZĄTANIA POWIERZCHNI WSPÓLNYCH

Protokoły dotyczące powierzchni wspólnych obejmują bardziej rygorystyczne środki w zakresie sprzątnia i dezynfekcji dodatkowo poza standardowym sprzątniem (toalety,

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

korytarze, hall, schody, windy itd.) oraz obszarów obsługi klienta (restauracje i bary, centra wellness i fitness, sale rekreacyjne itd.) i obszarów wewnętrznych (kuchnia, magazyny, pralnia itd.). Szczególny nacisk należy położyć na punkty krytyczne, takie jak windy, ogólnodostępne toalety, itd.

Wszystkie obszary wspólne używane przez klientów muszą być codziennie wentylowane; przestrzenie, które mogą być otwarte należy zostawić otwarte.

36 OZNAKOWANIE BEZPIECZEŃSTWA POWIERZCHNI WSPÓLNYCH

Umieściliśmy oznaczenie na podłodze w pomieszczeniach wspólnych, gdzie istnieje ryzyko powstania tłoku, by zapewnić dystans społeczny.



**Manténgase
a la derecha**
Keep right



**Manténgase
a la derecha**
Keep right



37 ADAPTACJA TOALET OGÓLNODOSTĘPNYCH

W ogólnodostępnych toaletach umieściliśmy pojemniki z ręcznikami papierowymi i suszarki do rąk. Należy unikać ręczników, w tym do użytku indywidualnego. Toalety muszą być sprzątane co najmniej 6 razy dziennie.

38 ZARZĄDZANIE POJEMNOŚCIĄ WINDY

Użycie maseczek w windzie podlega przepisom krajowym w poszczególnych państwach. Maksymalna liczba osób w windzie będzie regulowana przez kierownictwo. Zachęca się do korzystania ze schodów jako alternatywy. W pobliżu wind i schodów zostanie umieszczone odpowiednie oznakowanie.

**Uso obligatorio de
mascarilla compartiendo
ascensor con personas
ajenas a su unidad familiar**

*Mandatory use of mask when
sharing elevator with people
outside of the family unit*

39 ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA NA BASENIE

Dopuszczalna liczba osób na basenie zostanie ograniczona poprzez redystrybucję leżaków i ustawienie ich w odległości 1,5 m i 2 m. Używanie ręczników z leżakami jest obowiązkowe. Po każdym kliencie personel dezynfekuje leżaki.

Cały obszar basenu musi być dezynfekowany dwa razy dziennie. Szczególny nacisk należy kłaść na powierzchnie stalowe i leżaki.

Wszystkie przedmioty, które nie są niezbędne muszą zostać przeniesione: stoliki na napoje, przedmioty dekoracyjne. Automatyczne dozowniki żelu do dezynfekcji rąk na bazie alkoholu zostaną umieszczone w pobliżu pryszniców do użytku gości przez skorzystaniem z prysznicza.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

40 ZMIANY DOTYCZĄCE POSIŁKÓW I NAPOJÓW

W oparciu o kraj oraz liczbę gości kierownictwo dokona wyboru najodpowiedniejszych posiłków i napojów.

Wybór obejmuje:

- 1) Bufet z obsługą (show cooking)
- 2) Ustalone menu
- 3) Room service
- 4) Oferta na wynos



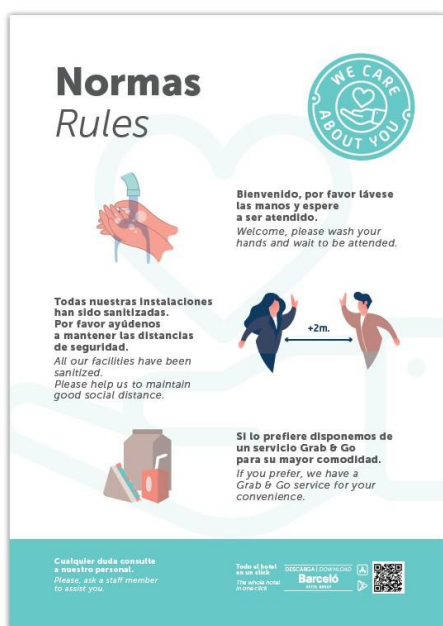
Należy dostosować ustawienie stołów, by zminimalizować ekspozycję na ryzyko i manipulacje: zastawę należy umieścić jak najpóźniej przed rozpoczęciem serwowania jak to możliwe.

Zalecenia:

- Stosowanie jednorazowych papierowych podkładek z informacją o podjętych środkach, sztuce w zależności od serwowanych posiłków oraz papierowe serwetki zapakowane w folię.
- Należy usunąć przedmioty dekoracyjne, solniczki i pieprzniczki itd., oferując w zamian pojedynczo pakowane porcje.

Restauracje z menu, bary i stołówki: należy usunąć z oferty przystawki lub dania do podziatu pomiędzy większą liczbę osób.

41 ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM I OBŁOŻENIEM



Należy zaktualizować maksymalną zajętość pokoi i ją egzekwować. W zależności od zajętości oraz kraju, należy rozważyć świadczenie usług w systemie „zmianowym”. Wydłużenie godzin świadczenia usług zapewni odpowiednie moce i poziom usług.

Należy trzymać drzwi wejściowe i wyjściowe otwarte. Należy wskazać kierunek kolejki odgradzając go wstęgą lub oznaczając naklejkami.

Należy wdrożyć protokół dotyczący miejsc siedzących, by zapewnić dystans społeczny. Opracowano protokół płatności, by zminimalizować kontakt i przekazywanie przedmiotów.

42 ŚOO PERSONELU RESTAURACJI I BARU

Każdy z kelnerów musi posiadać w swojej szafce, stacji lub biurze wszystkie niezbędne produkty, materiały i narzędzia do świadczenia usług, by zminimalizować ich

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

współdzielenie. Każdy kelner odpowiada również za czyszczenie i dezynfekcję swojego sprzętu.

Personel room service musi nosić nitrylowe lub lateksowe rękawiczki w każdym czasie oraz maseczki jeżeli nie można zachować dwumetrowej odległości od gości.

43 ZMIANA ARANŻACJI SAL KONFERENCYJNYCH

Aranżacja sal spotkań i konferencyjnych została zanalizowana i zmieniona zgodnie z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa. Kierownictwo musi rozważyć następujące zalecenia:

- Promowanie spotkań w układzie teatralnym, by zapewnić odległość oraz przestrzeganie zasad sprzątania i dezynfekcji.
- Utrzymywanie odległości wymaganych prawem zarówno w układzie w kształcie litery U jak i koktajlowym.
- Unikanie układu szkolnego, który sprawia więcej problemów w kontekście utrzymania czystości i dezynfekcji.

44 MONITOROWANIE KLIENTÓW W SALACH KONFERENCYJNYCH:

Bezpieczne zarządzanie cyrkulacją i zajętością wymaga:

- Monitorowania wejść i wyjść oraz dostępu do cateringu, by uniknąć kolejek i tłumów.
- Rozmieszczenia osób w oparciu o liczbę uczestników i m².
- Określenia indywidualnych programów dla klientów z wyszczególnieniem harmonogramu, sali, przerw kawowych, obiadów, kolacji, liczby miejsc oraz rekomendowanych wejść na wydarzenia.
- Należy rozważyć możliwość ponumerowania miejsc używając łatwych w sterylizacji naklejek wielokrotnego użytku.

45 OZNAKOWANIE W CELU ZARZĄDZANIA ZAJĘTOŚCIĄ SAL

Opracowaliśmy oznakowanie do zarządzania zajętością sal spotkań i konferencyjnych: oznaczenie cyrkulacji gości w kierunku wyjścia i wejścia, system rozmieszczenia miejsc, bezpieczne odległości podczas przerw kawowych itd.

46 WYPOSAŻENIE SANITARNE SAL I POMIESZCZEŃ WSPÓLNYCH

Środki sanitarne (ŚOO klienta) zostaną udostępnione klientom w pokojach i pomieszczeniach wspólnych. Należy także rozważyć wykorzystanie środków ochrony sprzętu i materiałów: kubki jednorazowe, ochrona mikrofonów, itd.

47 APLIKACJA DLA USŁUG KONFERENCYJNYCH

Opracowaliśmy aplikację Barceló, by klienci mogli śledzić swój codzienny program, sprawdzić informacje dotyczące środków bezpieczeństwa dotyczące wydarzenia oraz obiektu, oglądać spotkania online, itd.

ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

48 ZMIANY DOTYCZĄCE CATERINGU (PRZERW KAWOWYCH)

Catering podczas przerw kawowych zostanie dostosowany, by zoptymalizować serwowanie posiłków i użycie naczyń i sztućców w celu ochrony klientów: stawiając na użycie jednorazowych sztućców, pojedynczo pakowanych przekąsek, itd.

49 ZMIANY DOTYCZĄCE WSZYSTKICH PROGRAMÓW ROZRYWKOWYCH

Wszystkie wydarzenia rekreacyjne i rozrywkowe muszą zostać dostosowane uwzględniając dopuszczalną liczbę osób i odległość pomiędzy uczestnikami. Każdy hotel wdroży plan adaptacyjny indywidualnie.

50 ZMIANY OZNAKOWANIA W MIEJSCACH DLA DZIECI

Język wykorzystany w oznakowaniu i plakatach dotyczących CIVOD-19 będzie przystosowany do dzieci. Przewidujemy dwa rodzaje obiektów (Miniclub i Zone One), w których obowiązywać będzie mycie rąk, zakaz dzielenia się przedmiotami oraz obowiązek zachowania odległości - wszystko objaśnione prostym językiem z wykorzystaniem symboli graficznych.

51 PROTOKÓŁ DLA SIŁOWNI

Opracowaliśmy protokoły bezpieczeństwa dla siłowni, które obejmują: zarządzanie zajętością, wykorzystanie ręczników, dystans społeczny, godziny zajęć grupowych, protokoły dezynfekcji, oznakowanie informacyjne.

52 DEZYNFEKCJA MASZYN DO UŻYTKU KLIENTÓW

Dodatkowo poza dezynfekcją powierzchni, udostępnimy spraye oraz papier do dezynfekcji, by każdy klient mógł wyczyścić maszynę przed użyciem i po nim.

53 ZMIANY W RECEPCJI WELLNESS

Wdrożyliśmy niezbędne wskazówki, by zagwarantować bezpieczeństwo klientów na recepcji spa: oznakowanie bezpieczeństwa, zamknięcie poczekalni, karty cyfrowe, usunięcie tabletów, itd.

54 ZMIANY DOTYCZĄCE OBIEKTÓW WODNYCH

Określiliśmy niezbędne wskazówki, by zagwarantować bezpieczeństwo klientów w obiektach wodnych: kontrolę liczby osób z wyznaczeniem określonych godzin otwarcia, oddzielenie grup zgodnie z przepisami, oznakowanie i informacje dotyczące kierunku cyrkulacji, zakaz wejścia z przedmiotami osobistymi (klapki itd.). Wszystkie niezbędne przedmioty (klapki, ręcznik, czepek) zostaną zapewnione w plastikowym opakowaniu.

55 ZMIANY W ZABIEGACH SPA

Określiliśmy niezbędne wskazówki, by zagwarantować bezpieczeństwo klientów w obiektach spa.



ŚRODKI DOTYCZĄCE INNYCH USŁUG

Wszystkie wykorzystane materiały będą sterylizowane światłem UV. Należy dostosować listę zabiegów eliminując zabiegi inwazyjne.

Dokument wyłącznie do celów informacyjnych



Barceló
HOTEL GROUP

ROYAL HIDEAWAY
LUXURY HOTELS & RESORTS

Barceló
HOTELS & RESORTS

Occidental
HOTELS & RESORTS

allegro
HOTELS