

## ИЗИСКВАНИЯ И ПРЕПОРЪКИ

### ПЕТ ЗОНИ:

1. Процес на пристигане / заминаване
2. Временни норми за закуска
3. Удобства в стаите, стандарти и процедури за почистване
4. Лоби и обществени пространства
5. Стандарти за безопасност на служителите

## 1. ПРОЦЕС НА ПРИСТИГАНЕ И ЗАМИНАВАНЕ

### ИЗИСКВАНИЯ

1. Инсталиране на професионални табели на предния вход и рецепцията по отношение на програмата We Care Clean (шаблонът се предоставя от Best Western).

2. Създаване на табели, процедури и безконтактни практики за социално дистанциране през целия процес на пристигане / заминаване. Помислете кои практики ще работят във вашия хотел и се уверете, че те отговарят на всички изисквания на местната власт. Хотелите трябва да прилагат следното:

- Професионални маркировки за пода са монтирани два (2) метра един от друг. Хотелите ще имат възможност да приемат етикетите или табелите или да представят други методи за одобрение.



- Поставяне на плексиглас или друга защита на рецепция
- Ако е необходим подпис при регистрацията, химикалите се дезинфекцират след всяка употреба
- Поставяне на четеща на документи на лесно и достъпно за клиентите място, както и POS терминал. Препоръчително обслужване без докосване от страна на служител. За идентификация документите се „показват“ на служител. В случай на докосване, картата/ документът се дезинфекцира преди връщане на госта.
- Фронт офис плотът се дезинфекцира след оттегляне на гост, в случай, че се е докоснал/ облегал на него.



3. Поставяне на станции за дезинфекция или дезинфекциращи кърпички за гостите и служителите при влизане в хотела, в лобито и асансьора.
4. При настаняване, по възможност да се вземе от гостите:
  - a. Мобилен телефонен номер за предоставяне на текстови съобщения.
  - b. E-mail за експрсно освобождаване на стаята
  - c. гостите могат да получат информационни материали на хартиен носител на рецепцията при поискване
5. Използване на одобрения в приложението шаблон приветствено писмо от комплексния управител и предоставянето му на всеки гост при настаняване. По възможност публикуване / показване на рецепцията или на целевата страница на Wi-Fi в хотела.
6. След изчерпване на съществуващата наличност, прилагане на новите маркови пакети за картите за достъп с текст „За Ваша безопасност картата е дезинфекцирана“ с логото We Care Clean. За наличните пакети се използват стикери със същия надпис и лого.
5. За членове на Best Western Rewards® Elite, се добавят само 500 точки (за да се заменят подаръците за добре дошли). По избор: Имотът може да предостави малка бутилка от най-добрите марка за дезинфекция на ръцете, в допълнение към 500 точки.
6. Добавяне на рецепция на контейнер /drop box/ за гостите, в който се оставят използвани химикали и ключови карти, за да бъдат дезинфекцирани преди всяка бъдеща употреба. Наличен информационен етикет.
7. Ако към хотелът е наличен транспорт, интериорът се дезинфекцира между пътуванията.
8. Багажът се предвижва от гостите. При поискване за извършване на услугата от служител, багажните колички трябва да бъдат дезинфекцирани, хотелът да осигурява дезинфекциращи кърпички за гости и персонал.

## **1.ПРЕПОРЪКИ ПРИ НАСТАНЯВАНЕ И НАПУСКАНЕ**

1. При настаняване да се избягва използването на хартиени формуляри, за да се намали и елиминира контакт.

- a. Използване на технология като Mobile Concierge, която позволява предварителна регистрация преди пристигане и отговаря на всички необходими въпроси за регистрация.
  - b. Използване на таблет, четец на документи ПРИМ 41 за процеса на регистрация, който насърчава социалното дистанциране и може да бъде дезинфекциран след всяка употреба.
2. За хотели с външни коридори или множество сгради, въвеждане на външна регистрация на „бордюра“.
  3. Дезинфекция на интернет центъра, конферентните зали, разполагане на дезинфекциращи станции или кърпички. Дезинфекция на маси, столове, мишки и компютърна клавиатура след всяка употреба на гостите. Отстраняване на всички хартиени и офис консумативи от тези области.
  4. Повишаване на видимостта на процесите на дезинфекция и използване на дезинфекционен контролен лист или дневник
  5. Дезинфекциране на всички повърхности и оборудване на рецепцията между гостите и зад бюрото, включително платежни машини, химикали, клавиатури и компютърна мишка, всякакви дръжки и т.н.

## **2. ВРЕМЕННИ СТАНДАРТИ ЗА ЗАКУСКА**

### **ИЗИСКВАНИЯ**

Новоприетите временни стандарти трябва да съответстват на местните разпоредби. Залата за закуска трябва да бъде затворена по възможност и да не е на разположение на гостите за събиране; ако е отворено, поставете отново знаци за социално дистанциране и евентуално контрол на количеството гости в залата. Освен ако не се ограничава от разпоредбите на местната власт, закуската трябва да се предоставя на гостите, използвайки някоя от опциите по-долу.



Услуги за закуска \*

Вариант А - Самообслужване Grab & Go или Предложение за ограничена закуска.

Вариант Б - Персоналът може да осигури обслужване на масата.

Вариант В - Предварително порционирание на артикулите за закуска (ръкавици и маска трябва да се носят).

\* Намаление на часовете за закуска от три (3) часа на два (2) часа в зависимост от заетостта.

Оферти за закуска:

• Топъл артикул за закуска.

Предварително пакетирани или домашни сандвичи за закуска, бурито или подобен, с яйце и с/ без протеин; или

- Сервирана / покрита закуска с яйца и протеини.
- овесени ядки, зърнени храни или крем от пшеница - персонално или сервирани.
- Кисело мляко - персонално или се предлага в закрит съд, гарнитура не се изисква.
- Избор от две сухи зърнени храни - персонално или предоставени в купа и покрити.
- Предварително увити кифли, сладкиши, мъфини или хляб за закуска.
- Плодове - Два сорта - персонално или пресни цели плодове.
- Станции за напитки за самостоятелно обслужване, които включват: кафе, чай, портокалов сок, мляко и вода.
- Поставяне на салфетки и табели, гостите да не пипат дръжките. Също така, предварително отделени чаши.

### **Зала за закуска (ако е разрешено отварянето ѝ) Стандарти за Почистване и Дезинфекция**

- Професионални табели относно COVID-19.
- Дезинфекция на маси и столове след всеки гост.
- Осигурена станция за дезинфекция на ръцете и хартиени кърпи за гостите.
- Спазване на социалното дистанциране - премахване и пренареждане на местата по възможност.
- Ръкавиците и маските трябва да се носят от служителите
- Дезинфекциране на пода, кошчета за боклук, всички обслужващи плотове, дръжки и други контактни повърхности.

### **3. УДОБСТВА, СТАНДАРТИ И ПРОЦЕДУРИ ЗА ПОЧИСТВАНЕ СТАИТЕ ЗА ГОСТИ**

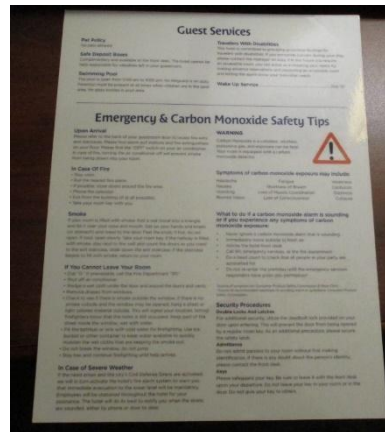
#### **ИЗИСКВАНИЯ: ПОЧИСТВАНЕ – СТАИ ЗА ГОСТИ**

##### **Премахване или промяна във всички стаи за гости:**

1. Всички декоративни елементи на помещението, включително възглавници и шалове за легло, трябва да бъдат премахнати.
2. Хартиени подложки, брошури и химикали трябва да бъдат премахнати.
3. Кафе станцията за гости ще включва само кафе за еднократна употреба, опаковани подправки, чайове, бъркалки и опаковани чаши.
4. Необходимо е да се използва тройно покритие на леглата в стаята за гости.
5. Премахват се контейнерите за консумативи в банята (ако има такива) и се заменят с кърпа за поставянето им..



6. Премахване на торбички за пране и предоставяне само при поискване.
7. Премахване или заменяне на информационни хартиени брошури в стаите за гости с ламинирани едно или двустранни - ИЛИ - поставяне на информацията в директорията на гостите на телевизионния дисплей или Wi-Fi целевата страница.



**За дълъг престой не се предоставя почисваща услуга, освен ако гостът не бъде поискана от госта.**

1. **Без обслужване - за всички гости с дълъг престой. Стаите за гости обаче се проверяват всеки ден.**
2. **Само при поискване от страна на гостите:** Подреджане или Пълно почистване. Помолете госта / гостите да напуснат стаята по време над услуга, ако е възможно, за да ограничите контакта.

Стандарти и процедури за почистване:

1. Пълно и подсилено почистване се предоставя само при напускане.
2. Ако е възможно, почистването на освободените стаи се извършва 24 след напускането им.
3. Използват се ръкавици за еднократна употреба и защитни маски. Ръкавиците за еднократна употреба се изхвърлят след всяко почистване на стаята. Те трябва да са предназначени за почистване и дезинфекция на повърхности и не трябва да се използват за други цели.
4. Прилагат се засилени изисквания за почистване, съгласно "Инструкциите за почистване."
  - a. Обръща се специално внимание на зоните с висока точка на допир, като дръжки на врати, брави, ключалки, ел. ключове и контакти, повърхности на бюра и плотове, кафемашины, телефони, дистанционно управление за телевизора (като се гарантира, че се използват чисти дистанционни устройства), теглича за завеси, лампи, контейнер за боклук, дръжки за промивка на тоалетна, кран за вода, тоалетни и тоалетни седалки, подови настилки. При почистване се използват само одобрени химикали или еквивалентни продукти и парцали. Хотелите могат да използват съществуващи доставчици.

- b. Телевизионните допирни точки се дезинфекцират, както и дистанционното. Използването на чисти дистанционни или одобрена алтернатива е силно препоръчително. Ръкави за дистанционни не трябва да се използват.
  - c. Използват се подходящи, одобрени и сертифицирани препарати за всяка зона и повърхност в стаите за гости и баните. За дезинфекция много продукти трябва да останат върху твърди повърхности няколко минути, за да работят. Следват се инструкциите на производителя за правилна употреба, за най-голяма ефективност и защита срещу вирусите.
5. Дезинфекция на ютия / дъска, сешоар и закачалки, ако се използват.
  6. Използват се само чаши за кафе за еднократна употреба и предварително опаковани чаши.
  7. Отстранява се горния слой на тоалетната хартия, за пълно почистване
  8. Използваното бельо и боклук не трябва да се поставят върху камериерската количка заедно с чистото бельо и консумативи.
  9. Всички чисти и готови стаи трябва да бъдат инспектирани преди пристигането на гостите..
    - a. Използването на електростатични пръскачки, мъгли, озонови машини или ултравиолетово оборудване се изисква като подобрена практика за дезинфекция, л хотелът определя броя на оборудването, необходимо за оперативни цели.

## **ПРЕПОРЪКИ: ПОЧИСТВАНЕ СТАИ ЗА ГОСТИ**

1. За да се намали риска от кръстосано замърсяване и да се осигури ясен, лесен процес на почистване на стаята, се въвежда цветно кодирана система за използване на парцали.
2. Проветряване, така че чистият въздух да разсее възможните замърсявания, пренасяни по въздуха, преди почистване.
3. Намаляне на възглавниците за легло до две, освен ако не е поискано друго.
4. Поставяне на диспенсъри за дезинфекция в банята или алтернативни консумативи.
  - a. След почистване и дезинфекция на стаята и боравене с използвани спално бельо и кърпи, камериерките сменят използваните ръкавици с чисти, за да завършат освежаването на помещението и зареждането с чисти спално бельо и кърпи.
5. Избягва се разклащане на меко обзавеждане (рогозки, килимчета и др.) и спално бельо. Тези елементи могат да носят микроби и разклащането им може да замърси области, които вече сте почистили.
6. Използването на прахосмукачки с HEPA филтър за всички подове и тапицерии е препоръчително.
7. Дълбоко почистване на килими и мокети (колкото е възможно по-често), използване на прахосмукачка и шампоан за килими. Парното почистване осигурява най-ефективната опция за премахване на микроби.
8. Дезинфекция на всякакви карти за "поверителност", „моля, не ме притеснявайте“ и др.
9. Оборудването за ежедневно почистване, като тоалетни четки, прахосмукачки, кофи, метли и дръжки за моп, трябва да се мият и дезинфекцират ежедневно.
10. Употребата на UV лампи срещу COVID-19.

10. Всички изгубени и намерени вещи се обезопасяват в запечатан полиетиленов плик, маркират се, за да се идентифицират. Следва се процедурата на хотела за изгубени и намерени вещи.

## ПРАНЕ

### ИЗИСКВАНИЯ

1. Необходимо е редовно (минимум на три месеца) обучение на продавача и калибриране на оборудването. Само одобрени химикали или еквивалентни продукти могат да се използват. Хотелите могат да използват съществуващи доставчици.
2. Прилагане на подобрени санитарни практики:
  - a. Едни и същи ръкавици не се използват при работа с използвано бельо/ хавлии и чисто бельо/ хавлиено бельо. Ползват се престилки от камериерките.
  - b. Използвайте отделни колички за торби за боклук и използвано бельо/ хавлии, за да избегнете предаването на вируса.
  - c. Дезинфекциране на количките преди доставка на чисто бельо/ хавлии.

## ДОМАКИНСВО/ ПОДДРЪЖКА

### ИЗИСКВАНИЯ

1. Количките за домакинство трябва да се дезинфекцират всяка вечер /ден преди използването им.
2. Използвайте прахосмукачки с HEPA филтър, по възможност.
3. Смяна/почистване на АС филтрите ежесечно.

## **4. ЛОБИ И ОБЩЕСТВЕНИ ПРОСТРАНСТВА, ФИТНЕС ЦЕНТЪР, КОНФЕРЕНТНИ ЗАЛИ, ВЕНДИНГ**

### ИЗИСКВАНИЯ

1. **Лоби/Обществени зони**
  - a. Професионални табели за най-добрите практики за здраве и безопасност (марка предоставя образеца).
  - b. Станция за дезинфекция на ръцете или дезинфекциращи кърпички, предлагани във фоайето.
  - c. Увеличаване честотата на почистване на лобито (бъдете видими).
  - d. Премахнете всички лоби брошури, списания, вестници. Може да се предлага на рецепция.
2. **Зона за покупки**
  - a. Предлагане на продукти за безопасност и дезинфекция (не се изисква, препоръка).
  - b. Предлагане на здравословни храни и напитки (не се изисква, препоръка).
3. **Обществени тоалетни**
  - a. Поставяне/ инсталиране на устройства за свободни ръце (не се изисква, препоръка).

- b. Поставяне/ инсталиране на хендсфри дозатори за сапун и хартиени кърпи (не се изисква, препоръка).
- c. Често почистване въз основа на използването на гостите.

#### **4. Фитнес зала**

- a. Отворена за употреба само при разрешение от държавен орган - МЗ.
- b. Дезинфектант/ кърпички за дезинфекция на ръцете трябва да бъдат предоставени и снабдени с подходящи надписи за изтриване на оборудване и мебели преди и след всяка употреба.
- c. Мебелите и оборудването трябва да се дезинфекцират всяка вечер.
- d. Електростатично замъгляване, използване на озонова машина или **UV** система за фитнес залата се извършва ежедневно, след затваряне (не се изисква).

#### **5. Ресторант**

- a. Спазват се изискванията и разпоредбите на държавен орган - МЗ.
- b. Препоръчително използването на пакетирана храна „за вкъщи“.

#### **6. Конферентни зали**

- a. Всички столове, маси и оборудване се дезинфекцират след всяка употреба.
- b. Спазват се изискванията и разпоредбите на държавен орган - МЗ.
- c. Подложки, листове, химикалки само при поискване – дезинфекциране на химикалите след всяка употреба..
- d. Станции за напитки на самообслужване, снабдени със салфетки.
  - 1. Същите стандарти като при закуска.
  - 2. Препоръчително – обяд в кутия.
  - 3. Станция за дезинфекция на ръцете или кърпички, налични пред залата.

## **ПРЕПОРЪКИ**

- 1. Инсталиране на устройства за свободни ръце в обществени помещения, както и устройства за свободни ръце за сапун и хартиени кърпи в обществените.
- 2. Премахване на кърпи от фитнес зоната и предоставете на гостите при поискване.
- 3. Редовно обхождане на коридорите, за дезинфекциране на пода, кошчета за боклук, бутони на асансьори, автомати и други повърхности.

## **5. СТАНДАРТИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ**

### **ИЗИСКВАНИЯ**

Новите приети стандарти трябва да бъдат съобразени и съответстват на местните закони и разпоредби.

### **Изисквания към слъжителите**

- 1. Служителите да носят чисти униформи, когато пристигат на работа всеки ден..
- 2. Болни служители не идват на работа.
- 3. Персоналът мие ръцете си със сапун и вода за най-малко 20 секунди и ги дезинфекцира при пристигане на работа, често, след различни взаимодействия и контакти.
- 4. Минимизиране на контакт при всички процедури. Редовно дезинфекциране на всички точки на докосване.
- 5. Целият персонал трябва да носи ръкавици, високо препоръчително и маски за лице. Осигурени от хотела.



## ПРЕПОРЪКИ

1. Камериерките да носят на всяко място или според изискванията на закона, ръкавици и маска, докато почистват всички общи части, помещения, стаи за гости, боравят с мръсно бельо. Тези ръкавици трябва да се дезинфекцират от служителя по време на използването, да се сменят между помещенията за гости, за да се сведе до минимум кръстосаното замърсяване. Целият персонал преминава през обучение за спазване процедурите за почистване, социално дистанциране и получаване на всички експлоатационни и почистващи консумативи и оборудване на хотела. Болни служители остават у дома.

2. Да се избягва докосване на очите, носа и устата. Устата и носът се покриват тъкан, ако се кашля или киха.

3. Препоръчва се носенето на ръкавици с минимална дължина 12" = 30 см за защита на предмишницата.

4. В края на всяка смяна почистване и дезинфекция на всички елементи, използвани от персонала в задния офис (например компютри, копирна машина, телефони и т.н.)

5. Осигуряване на „безконтактни“ термометри за измерване на температурите на служителите.

6. Всички лични преносими комуникационни устройства се дезинфекцират минимум в началото на всяка смяна и отново в края на всяка смяна.

7. Инструктаж на хотелския персонал на тема „Как да се защитите от коронавируса в дома си.“

8. Служителите на хотела да докладват на ръководството, ако смятат, че са били изложени на контакт с някой, който е положителен за COVID-19 или, който може да проявява симптоми, съответстващи на COVID-19 (например членове на семейството или други, с които са били в контакт ).

а. Ако служител съобщи, че тестовете са положителни за COVID-19, незабавно се свържете с местните здравни служители за ръководство.

б. Уведомете всички служители за всички високорискови гости, пребиваващи в хотела. Ако някой служител се почувства некомфортно от контакт с високорисков гост или стая за гости, трябва да се уредят други работни условия.

**9. Ако служителят вярва, че гостът има COVID-19, уведомете генералния мениджър, за да определи следващите стъпки.**