

A nighttime photograph of a resort. In the foreground, there is a well-maintained lawn with several tall palm trees. A paved walkway leads through the trees towards a cluster of modern, rounded structures. In the background, a town with many lit-up buildings is visible, situated on a hillside overlooking a body of water. The sky is a deep blue, suggesting dusk or early evening.

**РУКОВОДСТВО ПО  
БОРЬБЕ С COVID-19  
KEFALUKA RESORT**

# ЧТО ТАКОЕ КОРОНАВИРУС?

**Коронавирус** - это большое семейство вирусов, в которое входят вирусы, способные передаваться от животного к человеку, от человека к человеку, а также могут вызывать целый ряд заболеваний у людей.



Среди известных видов можно перечислить MERS-COV, SARS-COV, а также SARS-COV-2, который был обнаружен в Китае в г. Ухане.

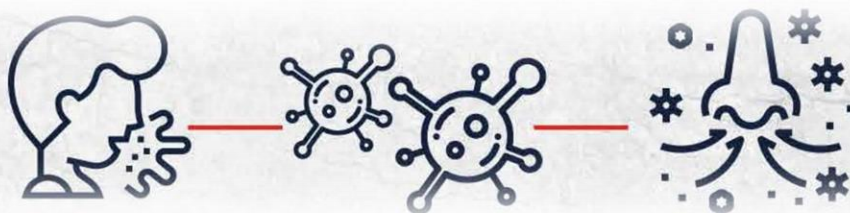
## КАК ПОЯВИЛСЯ?

Впервые о нем заговорили в конце декабря 2019 года. В городе Ухане в Китае у 4 человек, работающих на местном рынке по продаже животных и морепродуктов, и у многих посетителей этого рынка в тот период была обнаружена пневмония неизвестного происхождения.

7 января 2020 года стало известно, что вирус, вызывающий заболевание, относится к семейству Коронавируса, и этот вирус был классифицирован как SARS-COV-2, а Всемирная организация здравоохранения объявила название заболевания как COVID-19.

# КАКОВЫ ПУТИ ЗАРАЖЕНИЯ ЭТИМ ЗАБОЛЕВАНИЕМ?

Известно, что болезнь передается через дыхательные пути. Вирус, который распространяется в окружающую среду во время кашля, чихания и др., и содержащий в себе капельки секрета слизистых верхних дыхательных путей, при контакте со слизистыми оболочками других людей, вызывает у них заболевание.



# КАКОВЫ СИМПТОМЫ ЗАБОЛЕВАНИЯ ?

Инфекция может протекать особенно тяжело у пожилых пациентов и пациентов, страдающих другим заболеванием.



## ЦЕЛЬ

Это руководство включает в себя план действий и координации с принципом «здоровье прежде всего» для поддержания непрерывности обслуживания нашего объекта и обеспечения восстановления операционной деятельности, сформировав критерии гигиены и безопасности в туристических объектах в процессе перехода к новому нормальному состоянию, когда последствия пандемии COVID-19, объявленной ВОЗ и Министерством здравоохранения Турецкой Республики, будут устранены вместе с беспокойством наших гостей и их семей, а также нашего персонала по поводу распространения заболевания.

Оно также включает основные шаги, которые необходимо предпринять для управления процессом пандемии в туристических объектах, являющихся одним из мест коллективного проживания, и для создания эффективной системы управления.

Содержание этого руководства было подготовлено с учетом правовых процессов на момент его составления и открыто для пересмотра.

## СФЕРА РАСПРОСТРАНЕНИЯ

Это руководство распространяется на руководителя соответствующего отдела, сотрудников и наших гостей.



# ФРОНТ-ОФИС



- На входе в приемную стойки регистрации при помощи тепловизионных камер измеряется температура гостей.
- После того, как чемоданы гостей будут переданы, они дезинфицируются устройством туманообразования, обладающего технологией АНР, и затем на них прикрепляется этикетка «дезинфицировано».
- Минимальная социальная дистанция, которую гости должны соблюдаться во время ожидания при регистрации въезда и выезда, обозначена отметками на полу.
- У входа в лобби есть дезинфицирующее средство для рук для наших гостей.
- Угощения для гостей представляют собой упакованные сладости и напитки в закрытых бутылках.
- На стойке регистрации есть дезинфицирующее средство и одеколон для гостей, которые гости могут использовать после завершения процедур.
- В отношении удостоверений личности нашим гостям предлагается 2 варианта: Если вы хотите, предъявленное вами удостоверение личности будет передано вам обратно после сканирования и дезинфекции. Или же, чтобы минимизировать риск заражения, удостоверение личности не будет взято, вместо этого наших уважаемых гостей попросят заполнить карту проживания. Сотрудники нашего фронт-офиса подтвердят вашу информацию в результате визуальной проверки. Код HES выдается всем гостям при регистрации заезда.
- Карточка-ключ от гостиничного номера будет предоставлена гостям после выполнения процедуры дезинфекции.

# ФРОНТ-ОФИС



- В целях вашей безопасности посредством Информационной формы для гостей у вас запрашивается информация о странах, которые вы посетили за последние 14 дней, а также контактный номер и адрес для непредвиденных ситуаций. У гостей запрашивается явное согласие в рамках Закона о Защите Персональных Данных, чтобы передать эту информацию по требованию соответствующих учреждений в связи с Covid-19. Наш туристический объект не несет никакой юридической ответственности, если наш гость заразится Covid-19 во время и после пребывания в нашем отеле.
- Гостям на соответствующем языке выдается информативное письмо для гостей с разъяснением процедур, предпринятых по борьбе с Covid-19, правил, которым необходимо следовать, и ограничений услуг, принятых в связи с текущей ситуацией.
- В приемной находятся «Коробки для инфицированных отходов». Вы должны выбрасывать отходы, такие как перчатки и маски в эти коробки. Эти отходы утилизируются в соответствии с «Процедурой обращения с отходами в отеле Кефалука».
- Офисные принадлежности фронт-офиса дезинфицируются с интервалом в полчаса.
- Расстановка кресел Club-car была выполнена в соответствии с социальной дистанцией.
- К сожалению, из-за эпидемии Covid-19 услуги парковщика не могут быть предоставлены. В особых случаях, требующих исключений: Посыльные во время парковки автомобиля открывают все окна и после парковки меняют перчатки, дезинфицируют ключи и передают их гостям.



# РАБОТА С ГОСТЯМИ



- На офисном столе находятся одеколон и дезинфицирующее средство, доступные для гостей.
- Офис по работе с гостями не будет использоваться в связи с тем, что это закрытое помещение, вместо этого в секции рядом с офисом размещена мебель, при расстановке которой были соблюдены правила социальной дистанции. В случае необходимости в этой секции проводятся личные встречи с гостями с использованием соответствующего оборудования и принадлежностей. Как правило, вместо непосредственной встречи для бронирования ресторана и аналогичных потребностей будет гораздо полезнее использовать телефон.
- Сотрудники отдела по работе с гостями работают, используя средства индивидуальной защиты.
- Состояние здоровья наших гостей, обратившихся в больницу/врачебный кабинет, отслеживается.
- Вы можете узнать о мерах, принятых нами в связи с эпидемией, от наших сотрудников отдела по работе с гостями. В этих случаях безопаснее для вашего здоровья будет получение этой информации по телефону.
- В случае возможных ситуаций наши сотрудники по работе с гостями проинформируют «Команду по Пандемии», созданную руководством отеля, и будут начаты действия в соответствии с «Планом действий в чрезвычайных ситуациях при пандемии».
- Для бронирования места в ресторане A-la Carte вы можете забронировать место по телефону и с кодом бронирования пойти в ресторан без потребности в непосредственном контакте.
- Пожалуйста, ответьте на вопросы нашей анкеты, чтобы оценить наш отель в ситуации эпидемии Covid-19. Ваше мнение очень важно для нас.

# ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРОВ



- Весь обслуживающий персонал работает с использованием средств индивидуальной защиты.
- На двери номера, в котором вы будете проживать, вы найдете табличку «Продезинфицировано». Эта табличка означает, что после уборки вашего номера была выполнена дезинфекция при помощи туманообразующих устройств, используя моющие и дезинфицирующие средства, обладающие технологией АНР (Форсированная Перекись Водорода). Благодаря чему вы спокойно можете отдыхать в своих номерах, ни о чем не беспокоясь.
- Ткани и салфетки для уборки определены, и для каждого номера используются отдельные салфетки. После уборки они хранятся в закрытом виде и в завершении дня стираются при температуре более 65°С, а дезинфицируются в туманообразующих устройствах с использованием моющего и дезинфицирующего средства, обладающих АНР (форсированная перекись водорода).
- Чтобы свести к минимуму риск заражения, в ваших номерах не оставлены информационные брошюры о нашем отеле. Вместо этого вся информация транслируется на информационном канале по телевизору в вашем номере.



# ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРОВ



- Текстильные изделия, предлагаемые для использования в номерах, меняются через день. (В обязательных и подозрительных ситуациях замена текстильных изделий выполняется ежедневно. Текстильные изделия упаковываются отдельно и стираются отдельно от других. После того, как эти изделия помещаются в тележки, тележка закрывается, принимая таким образом меры предосторожности.) Стирка всех текстильных изделий выполняется в соответствии с инструкциями, указанными в директиве Министерства здравоохранения.
- Все находящиеся в номерах предметы (такие, как кресла и другие), которые не отправляются в прачечную, дезинфицируются туманообразованием с использованием моющего и дезинфицирующего средства, обладающего АНР (форсированная перекись водорода).
- Номера во время уборки проветриваются, открывая двери и окна. Наши гости не должны находиться в комнате во время уборки. Но в случае необходимости мы просим гостей подождать на балконе.
- Все материалы и принадлежности для уборки, используемые в номерах, очищаются с помощью воды и мыла, содержащей дезинфицирующее средство.
- Все наши номера, которые убираются после с/out, дезинфицируются туманообразованием с использованием моющего и дезинфицирующего средства, обладающего АНР (форсированная перекись водорода). А затем на двери вывешивается информационная табличка «НОМЕР ПРОДЕЗИНФИЦИРОВАН».

# ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРОВ



- Все дверные ручки общего использования регулярно дезинфицируются.
- Количество людей, которые одновременно могут использовать наши лифты, указано в лифте. Наши лифты периодически дезинфицируются (кнопки лифта, пол, поручень, дверь, стекла). Тем не менее, мы рекомендуем вам не использовать лифты кроме особых ситуаций.
- Туалеты в общих зонах периодически убираются и дезинфицируются, включая все поверхности, с которыми контактируют гости.
- В общих зонах находятся «Коробки для инфицированных отходов». Вы должны выбрасывать отходы, такие как перчатки и маски, в эти коробки. Эти отходы утилизируются в соответствии с «Процедурой обращения с отходами в отеле Кефалука».
- Наши шезлонги были размещены в соответствии с правилом социальной дистанции (1,5 м), и их места не должны быть изменены.
- Шезлонги в конце дня дезинфицируются. Поверхности, которые соприкасаются с руками в душевых на пляжах и в бассейнах, дезинфицируются через определённые периоды.
- Текстильные материалы, такие как матрасы, очищаются паровыми машинами и дезинфицируются с помощью туманообразующих устройств.
- Наша открытая детская игровая площадка открыта для использования и периодически дезинфицируется в течение рабочего времени.



# ЕДА И НАПИТКИ



- Все наши сотрудники используют средства индивидуальной защиты.
- Вся наша мебель расставлена с учетом правил социальной дистанции. Расстановка и рассадка гостей не должны быть изменены.
- Все текстильные изделия и аналогичные принадлежности, предлагаемые гостям в наших ресторанах, дезинфицируются в конце дня.
- Вся стеклянная и фарфоровая посуда моется при температуре 85°С и дезинфицируется. Затем их хранят в закрытых контейнерах до следующего использования.
- Стеклянные стаканы предлагаются для использования в главном ресторане, a la carte, лобби-баре В1.
- Чтобы свести к минимуму риск заражения, на территории бассейнов и пляжей для использования предлагаются одноразовые материалы.



# ЕДА И НАПИТКИ



- Стульчики для кормления после использования очищаются и дезинфицируются, затем оборачиваются в стрейч-пленку и хранятся в таком виде до следующего использования.
- В наших ресторанах используются одноразовые пакетики с сахаром, солью и специями.
- Все наши сотрудники работают с использованием средств индивидуальной защиты.
- Барные столы и стойки часто дезинфицируются для вашего здоровья и безопасности.
- Перед барной стойкой указаны точки ожидания в соответствии с социальной дистанцией.
- Все наше барное оборудование и принадлежности, используемые для приготовления ваших напитков, используются после того, как они были выдержаны в дезинфицирующем водном растворе.

# КУХНЯ И ГЛАВНЫЙ РЕСТОРАН



- Весь наш производственный персонал готовит продукты, используя специальные манжеты, маски, шапочки, перчатки и защитные щитки, и в то же самое время полностью следует всем правилам гигиены.
- Кухни, бары, номера и бассейны регулярно проверяются нашим инженером по пищевой промышленности и независимая аккредитованная фирма, с которой у нас есть договор.
- Чтобы предотвратить заражение на открытых территориях буфетного обслуживания, блюда гостям подаются нашими поварами. Всех наших гостей, которые подходят к продуктам в открытых буфетных зонах, просят носить маски, чтобы предотвратить заражение воздушно-капельным путем.
- Чтобы предотвратить возможное заражение вокруг открытых буфетных зон, гости будут получать еду от наших поваров на определенном нами 1,5-метровом социальном расстоянии.
- Стекланные щиты, присутствующие на этой территории, предотвращают контакт между гостями и сотрудниками. Наши гости по запросу могут получить желаемое ими блюда от поваров за щитами. В то время как щиты обеспечивают соблюдение правил социальной дистанции, гости, входящие в эту зону, должны носить маску.
- Хлеб нарезается на порции и предлагается нашим гостям в вакуумной упаковке с целью предотвращения контакта с руками.



# КУХНЯ SNACK/PATISSERIE



- Большая часть оборудования и принадлежностей, используемых для обслуживания номеров, являются одноразовыми, а продукты питания и напитки упаковываются таким образом, чтобы только вы смогли открыть их после производства.
- Во всех пунктах питания, кроме главного ресторана, мы убрали наши меню для защиты гигиены. Вы можете получить доступ к этим меню из информационных досок, размещенных в этих помещениях. Салаты исключены из буфетного самообслуживания, их готовят по заказу гостей повара и подают.
- В Лобби-баре В1 любые выбранные вами закуски из меню по заказу подаются официантами.



# АНИМАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ



- На территории отеля в местах проведения анимационных представлений план рассадки гостей был выполнен таким образом, чтобы обеспечить физическую дистанцию минимум 1,5 метра спереди - сзади и справа-слева, и было определено максимальное количество людей, которые могут находиться в этой зоне, и эта информация была развешана на этих участках. Информирование о соблюдении физической дистанции и при необходимости предупреждения будут выполняться аниматорами.
- На входе в зоны проведения мероприятий и внутри этих зон в доступных местах находятся дезинфицирующие средства для рук.
- Такие места для проведения мероприятий, как Night Club, кинотеатры в текущей ситуации не будут предоставлять свои услуги в связи с тем, что являются закрытыми помещениями.
- Материалы и принадлежности, используемые во всех мероприятиях, дезинфицируются до и после проведения мероприятия.
- Спортивные мероприятия, игры, танцы, требующие контакта, и другие мероприятия, создающие условия присутствия большого количества людей, проводиться не будут. Тем не менее, командные виды спорта, футбол, волейбол, водное поло и другие могут проводиться по решению учреждения в соответствии с мерами и решениями международных и национальных федераций.
- Если наши гости, проживающие в одном номере, обратятся к команде аниматоров, этот вопрос будет пересмотрен.

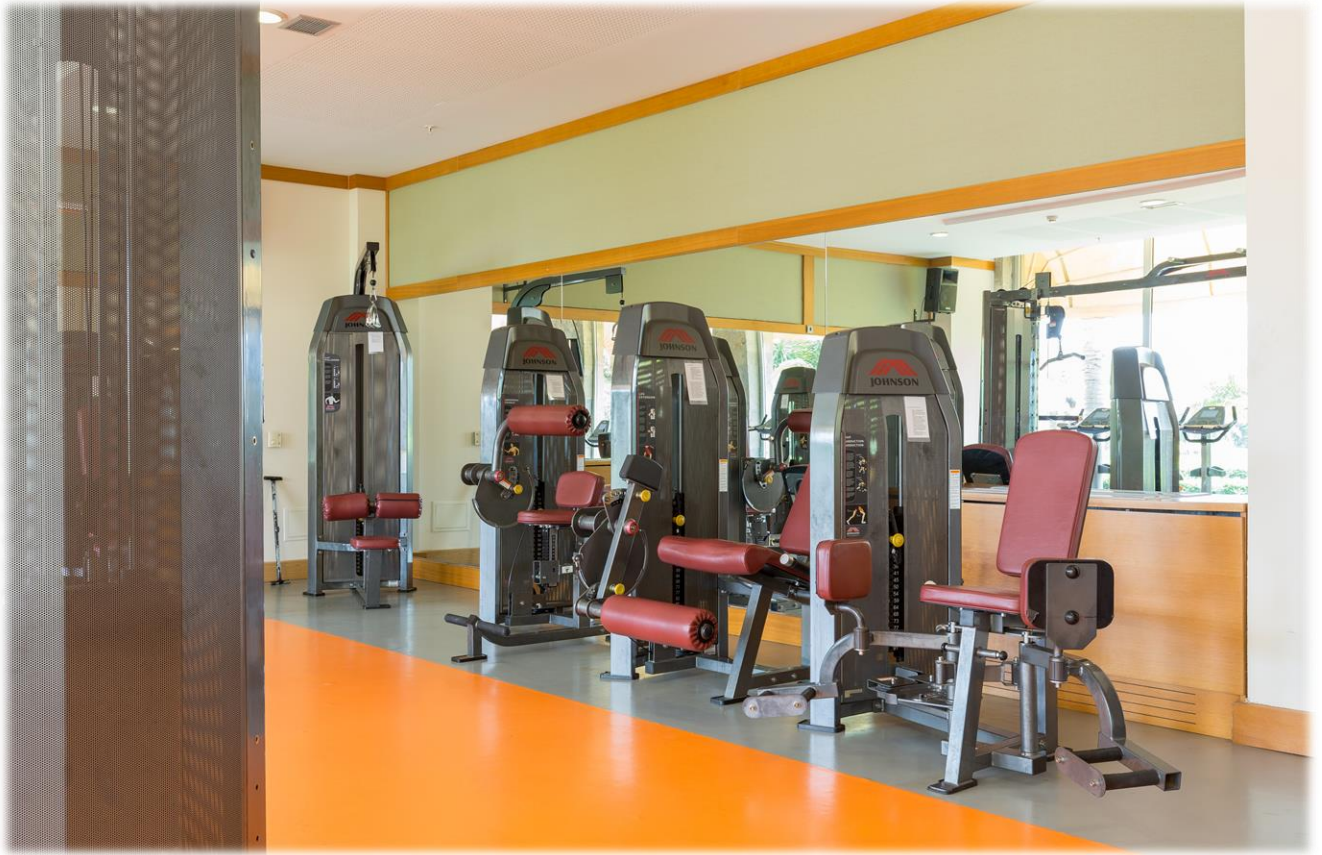
# АНИМАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ



- Наши гости, проживающие в одном номере, могут рассматривать такие игры, как настольный теннис(пинг-понг), теннис и аналогичные, предметы которых дезинфицируются до и после каждого использования, как индивидуальные игры.
- Наши игральные карты являются одноразовыми, поэтому предоставляются гостям в подарок.
- Количество гостей, которое может находиться в игровом зале, расположенном на этаже В5, было определено в соответствии с опубликованной директивой и указано на входе.
- В таких играх, как настольный футбол, бильярд, пинг-понг и аналогичные, дезинфекция проводится после каждого использования.
- В местах, где гость контактирует с игровыми и спортивными предметами (дартс, бочке, стрельба из лука и т. д.), использование перчаток является обязательным.
- Такие виды деятельности, как татуировки, покраска лица и тела, требующего близкого контакта, были отменены.



# ФИТНЕС



- Все поверхности спортивного оборудования, джойстики и мониторы, а также зоны, которых касаются гости, туалеты, душевые и раздевалки, периодически моются и дезинфицируются.
- В зале для фитнеса находится дезинфицирующее средство для рук.
- План размещения тренажеров для индивидуальных упражнений был составлен таким образом, чтобы расстояние между ними было не менее 2 м.
- Никаких групповых занятий в фитнес-клубе или в другом месте не проводится, эти помещения запланированы только для индивидуальных упражнений.
- Зоны использования в фитнес-клубе, спортивные снаряды и тренажеры дезинфицируются ответственным персоналом после каждого использования. Помимо этого, используемое оборудование и все зоны фитнес-клуба дезинфицируются каждое утро перед открытием, в обед, когда зал закрыт, и ночью после закрытия.
- Поскольку фитнес-клуб является закрытым помещением, на входе указано максимальное количество людей, которые могут находиться внутри. Персонал фитнес-клуба не выполняет никаких действий на расстоянии менее 1,5 метра от гостя и работает, используя средства индивидуальной защиты.
- Наш фитнес-клуб работает по системе бронирования.



# БАССЕЙНЫ & АКВАПАРК & ПЛЯЖ



- Уровень хлора в открытом бассейне поддерживается на уровне не более 3 ppm в соответствии с ПРАВИЛАМИ В ОТНОШЕНИИ ПРИНЦИПОВ ЗДОРОВЬЯ, КОТОРЫЕ БЫЛИ ПРИНЯТЫ ДЛЯ БАССЕЙНОВ. Уровень хлора должен периодически проверяться и регистрироваться.
- Гости перед входом в бассейн должны принять душ и соблюдать правила поведения в бассейне, которые были записаны на информационной доске.
- Максимальное количество людей, которые могут одновременно находиться в бассейне, определяется и записывается на территории бассейна. В случае, если это количество будет превышено, наши гости будут предупреждены спасателями.
- Гости, у которых наблюдаются симптомы Covid-19, не должны посещать бассейн.
- Суперхлорирование (шокирование), которое при нормальных условиях проводится 1 раз в 15 дней, было решено использовать 1 раз в неделю. Процедура шокирования выполняется в вечерние часы, когда бассейн закрыт, на уровне 5-6 ppm.
- С целью ограничить количество гостей в аквапарке и бассейнах с горками, на информационной доске указано расписание часов. Используемые надувные лодки, плавательные круги и другие материалы дезинфицируются хлорированной водой.
- Для того, чтобы гости не оказались слишком близко во время падения в бассейн, горки Аквапарка будут использоваться через одну.
- Шезлонги на территории пляжа были расставлены в соответствии с правилом социальной дистанции. Вы не должны менять место шезлонга, нарушая этот порядок.
- Перед стойкой с полотенцами были указаны точки ожидания в соответствии с социальной дистанцией. Здесь полотенца предоставляются в упакованном в пакеты виде.
- Дезинфицирующее средство для рук и одеколон доступны для использования на стендах для пляжных полотенец.
- Туалеты, расположенные в окрестностях пляжа, периодически очищаются, дезинфицируются и эти действия регистрируются.

# SPA & САУНА & ХАМАМ



- Решение относительно ограничений или полной отмены услуг, которые предоставляются на физическом расстоянии менее 1,5 метра с клиентом в период глобальной эпидемии Covid-19 принимается руководством учреждения в соответствии с директивой Министерства Здравоохранения Турецкой Республики. Поэтому, если эти виды услуг будут представляться:
- Использование возможно только при условии бронирования.
- Сотрудники SPA используют средства индивидуальной защиты (маска, перчатки, маска с щитками и т.д.).
- Составляются планы по уборке и дезинфекции SPA и всех зон внутри этого помещения, и регистрируются.
- Сотрудники информируются о индивидуальных рисках и рисках, связанных с гостями, и о планах действий.
- В секциях для чистых и грязных полотенец в SPA принимаются меры для предотвращения контакта с руками.
- Очистка и дезинфекция хамама, сауны, парных, душевых и других секций выполняются часто.
- Количество гостей, которые могут посетить секции SPA, регулируются с учетом вместимости этих помещений и соблюдая физическую дистанцию (1,5 м), и услуги предоставляются путем бронирования.
- Все принадлежности, используемые в этих секциях (мочалка, мыло, гель для душа, шампунь и другие) предоставлены в одноразовых упаковках.



# ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



- Вся команда технического обслуживания использует средства индивидуальной защиты
- Вентиляционные отверстия дезинфицируются один раз в неделю, а их фильтры очищаются.
- Вытяжные системы туалетов активны в течение 24 часов.
- Старые вентиляционные фильтры были заменены на новые.
- Баки для воды и бойлерные котлы были опорожнены и очищены.
- План технического обслуживания и очистки всех установок, оснащения, машин и оборудования (оборудование системы энергоснабжения, отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, посудомоечные машины, стиральные машины, холодильники, лифты и т.д.) были обновлены в соответствии с эпидемией и все действия регистрируются.
- Вентиляционная система целиком работает, используя свежий воздух, поступающий снаружи. Этот воздух подается в систему после охлаждения и фильтрации.
- В рамках безопасности объекта в отношении воды подготовлен подробный план технического обслуживания и очистки после эпидемии.
- В то время как при нормальных условиях уровень хлора воды на хозяйственно-бытовые нужды должен поддерживаться в пределах 02-04 ppm, в ситуации глобальной эпидемии этот уровень был изменен на самый высокий уровень - 0,5 ppm свободного хлора.
- Сотрудники, входящие в зоны пребывания гостей/номера, помещения производства/хранения/подачи продуктов питания, принимают необходимые меры защиты (перчатки, маски, одноразовые халаты, защитные бахилы и т.д.).
- В случае возникновения неисправности в номере, во избежание возникновения скопления людей неисправность будет устранена, когда номер будет пуст. В связи с этим, если вы находитесь в комнате во время устранения неисправности, вы должны подождать на балконе.

# ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ & ГИГИЕНА & КАЧЕСТВО



- Соблюдение правил, установленных на переднем и заднем плане отеля контролируется с нашим штатным инженером по пищевой промышленности и принимаются необходимые меры.
- Независимые аудиторские компании периодически проводят более одного аудита.
- Кухня & Бар & Зона приемки продуктов питания & Бассейн & Фитнес & Spa убираются и проверяются на соответствие правилам.
- У всех компаний, с которыми сотрудничает отель была запрошена информация о мерах, принятых во время эпидемии Covid-19, и после оценки их соответствия, был составлен «Список утвержденных поставщиков».
- Процедуры «Оценки поставщика на месте» с инженером по пищевой промышленности выполняются в форме онлайн-проверки.
- Все наши продовольственные склады периодически дезинфицируются с помощью устройства туманообразования, обладающего технологией АНР.



# ОТДЕЛ КАДРОВ



- Персонал отеля Кефалука не приступает к работе без прохождения тренинга по Руководству по пандемии.
- Во время приемки на работу нового сотрудника процедуры найма выполняются с учетом справки о состоянии здоровья сотрудника из полностью оборудованного медицинского учреждения и истории состояния здоровья за последние 20 дней, covid 19 результат ПЦР
- Учреждение периодически проводит тренинги для персонала по повышению осведомленности о личной гигиене и обеспечению выполнения необходимых мер и плана действий в чрезвычайных ситуациях в период эпидемии Covid-19.
- Наиболее предпочтительными являются учебные онлайн-платформы или цифровые экраны в помещениях персонала.
- Сотрудники проходят обучение по методам использования масок и дезинфицирующих средств, а также в отношении их рекомендуемого количества и продолжительности использования.
- Специалист в области Гигиены Труда и Техники Безопасности, Врач нашего учреждения, эксперты компаний, от которых мы получаем поддержку в области химических средств, инженер-эколог и инженер по пищевой промышленности периодически проводят тренинги для новых сотрудников, принятых на работу.
- Для здоровья наших сотрудников, в раздевалках, столовой, кафетерии, зонах отдыха предусмотрена площадь не менее 2,5 м<sup>2</sup> на каждого сотрудника, а физическая дистанция составляет 1,5 м.
- Для сотрудников, проживающих в наших общежитиях для персонала было уменьшено количество людей, которые могут проживать в одной комнате.