

NIRVANA
— HOTELS —

ИНФОРМАЦИЯ О ПРИМЕНЕНИИ И ПРОЦЕДУРАХ МЕР ГИГИЕНЫ И ЗДОРОВЬЯ



Дорогие Гости, Уважаемые Партнеры,

Мы вместе переживаем воздействие коронавируса (COVID-19) во всем мире, и надеемся, что этот процесс закончится в ближайшем будущем. С переходом к этапу нормализации и последующему оживлению туризма, гости будут справедливо повышать свои ожидания в вопросе гигиенических и санитарных норм.

В то же время мы хотели бы подробно проинформировать вас о наших стандартах и процедурах в области гигиены и охраны здоровья, а также о новых мерах предосторожности, которые мы строго соблюдаем в наших отелях, с осознанием того, что с новым порядком на каждом этапе жизни, с внимательностью следует относиться ко всем факторами, влияющими на гигиену и здоровье.

Что касается гигиены и безопасности для здоровья, все исследования и разработки, проектирование и производство новых бесконтактных гигиенических систем шведского стола для гостей, которые мы будем предлагать на рынке под названием «WeServe» под торговой маркой «Crystal Hygiene Solutions», а также системы дезинфекции озоном “Crystal O3”, которые будут использованы нами в отелях, сделаны на производственных объектах в рамках структуры Kristal Industrial Inc. относящейся к числу компаний нашей группы.

Ниже представляем правила гигиены и здравоохранения, которые будут применяться в наших отелях при переходе к процессу нормализации после COVID-19.

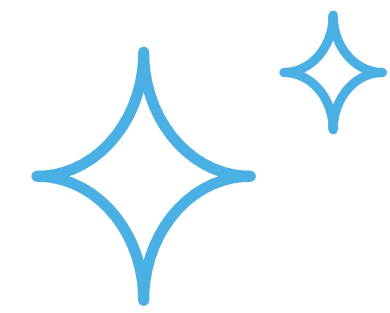
Желаем вам крепкого здоровья.

С уважением,

Корхан Алшан

Amara World Hotels & Nirvana Hotels

Генеральный Координатор



CRYSTAL
HYGIENE SOLUTIONS





МЕРЫ ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОБЛАСТИ ГИГИЕНЫ И ЗДОРОВЬЯ





1. ПРАВОВЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ВЛАСТЕЙ

a. Мы непрерывно следим за советами и рекомендациями Министерства здравоохранения Турции, Всемирной организации здравоохранения и других компетентных органов, которые соответствующим образом внедряются в наши системы гигиены и охраны здоровья Департаментом управления качеством.

2. ЮРИДИЧЕСКИЙ ВНЕШНИЙ АУДИТ И СТАНДАРТЫ ISO

a. С определенной периодичностью в соответствии со стандартами качества и правовыми требованиями, наши отели подвергаются всесторонним гигиеническим проверкам со стороны международной аккредитованной организации (Bureau Veritas).

b. Под этим смыслом мы подразумеваем, что все предлагаемые нами услуги, включая стандарты питания и здравоохранения, а также правила личной гигиены, тщательно контролируются в наших отелях.



3. РУТИННЫЕ ПРОВЕРКИ И КОНТРОЛИ

a. Для предотвращения возможного риска, на ежедневной основе мы архивируем образцы продуктов, представленных в ресторанах, которые затем хранятся в специальных шкафах для анализов.

b. Также ежедневно отбираем пробы воды из бассейнов и проводим все необходимые проверки во всех наших отелях.

4. ЕЖЕДНЕВНЫЕ САНИТАЦИОННЫЕ МЕРЫ

a. Мы следуем нашим стандартным графикам уборки, но больше внимания уделяем контактным поверхностям.

b. Все поверхности и устройства по всему отелю, такие как дверные ручки, кнопки вызова лифта, батареи, поручни, электрические кнопки, тренажеры, оборудование для мини-клуба, столы, подлокотники кресел, телефонная трубка, телевизор и климат-контроль, регулярно и часто очищаются с помощью эффективных дезинфицирующих средств.



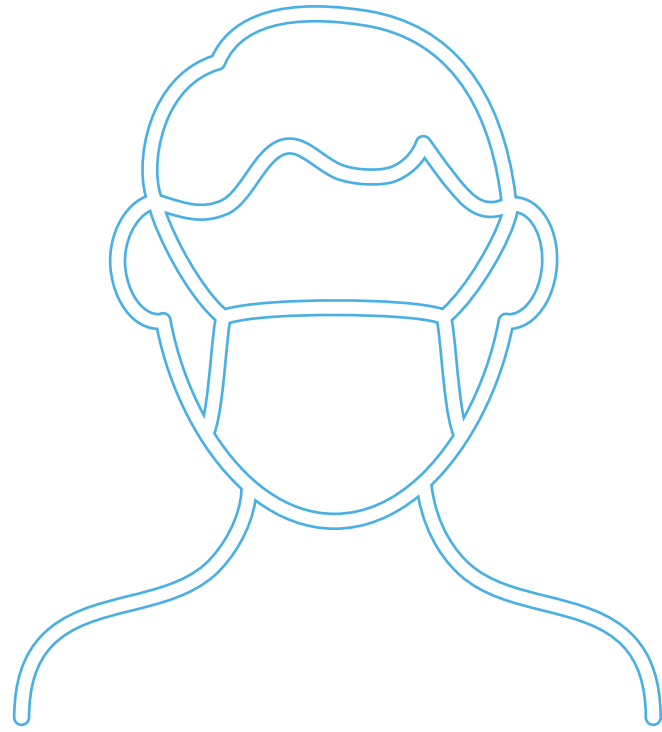
5. ДЕЗИНФЕКТАНТЫ ДЛЯ РУК

a. Во всех местах общего пользования установлены дезинфицирующие средства для рук.

b. Во всех наших отелях было увеличено количество дезинфицирующих средств для гостей и сотрудников, и эти средства регулярно проверяются и обновляются во всех комнатах гостей, у входов в рестораны и всех туалетов.

c. Особое внимание уделяется уборке туалетов и раковин, а также контактным точкам в местах общего пользования.

d. После обработки этих участков водой и моющим средствами, так же используется процедура дезинфекции подходящими для этого химическими веществами и озоном.



6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАСКИ

a. На основании решений Министерства здравоохранения Турецкой Республики и соответствующих официальных органов наши сотрудники, которые обслуживают вас в общественных местах, в настоящее время обязаны использовать маски. Работники магазина также должны соблюдать эту практику и все другие установленные правила гигиены.

b. Все сотрудники поставщиков товаров, продуктов и услуг в наши отели, также обязаны носить маски.

c. Зоны, где гости будут использовать маски в отеле, можно рассматривать в целом как места с интенсивным скоплением людей. Нахождение без маски на пляже и в других подобных местах может быть возможным при условии, что будет уделяться максимальное внимание социальной дистанции. (Окончательное решение будет объявлено администрацией отеля перед открытием).

d. Информация о том, как будут предоставляться маски в случае необходимости, будет предоставлена перед открытием отеля.



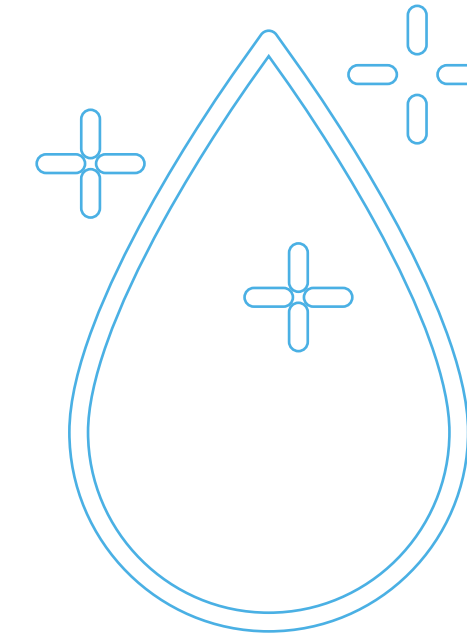
7. САНИТАЦИЯ С ОЗОНОМ

a. Процесс дезинфекции озоном является одним из самых эффективных и натуральных методов дезинфекции опасных зон. Озон, который является природным материалом, является безопасным, здоровым и экологически чистым веществом.

b. Высокий риск существует в таких областях, как туалет, поэтому наиболее эффективная процедура стерилизации осуществляется нашими устройствами OZON, при помощи которых эти области тщательно очищаются до мельчайших деталей.

c. В наших бассейнах 99,9% гигиены обеспечивается методом дезинфекции озоном. Система озонирования, которая обеспечивает в 3200 раз более эффективную дезинфекцию по сравнению со стандартными компонентами хлора, вносит большой вклад в санитарные работы во всем отеле.

d. Система дезинфекции озоном используется во всех важных областях, включая дезинфекцию фруктов, овощей и дезинфекцию помещений.



8. ГИГИЕНА БАССЕЙНОВ

a. Уделяется внимание тому, чтобы уровень хлора в бассейнах соответствовал уровню, установленному законодательством.

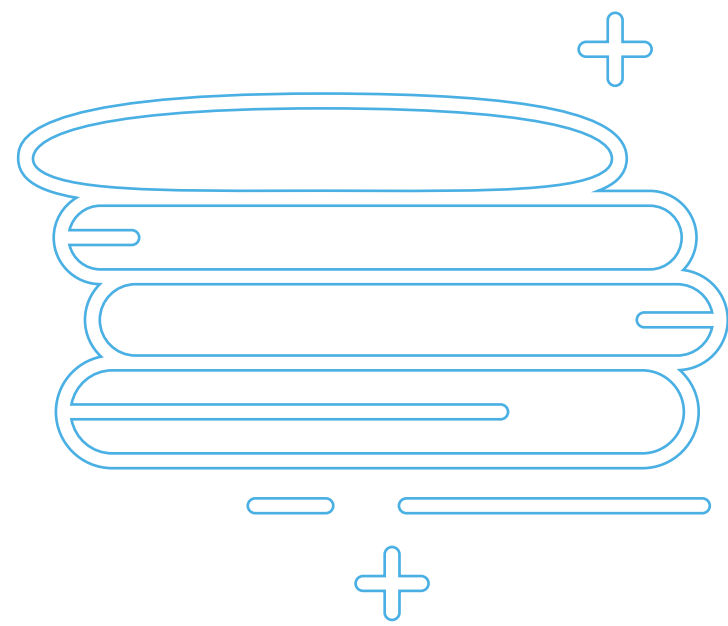
b. Средства для дезинфекции бассейна регулируются в соответствии с действующими нормами с помощью автоматического дозирующего насоса.

c. Данные постоянно отслеживаются, замеряются и регистрируются нашим опытным техническим персоналом.

d. В наших бассейнах используется технология очистки озоном. Все бассейны постоянно контролируются внутренним, а также и внешним аудитом со стороны официальных учреждений.

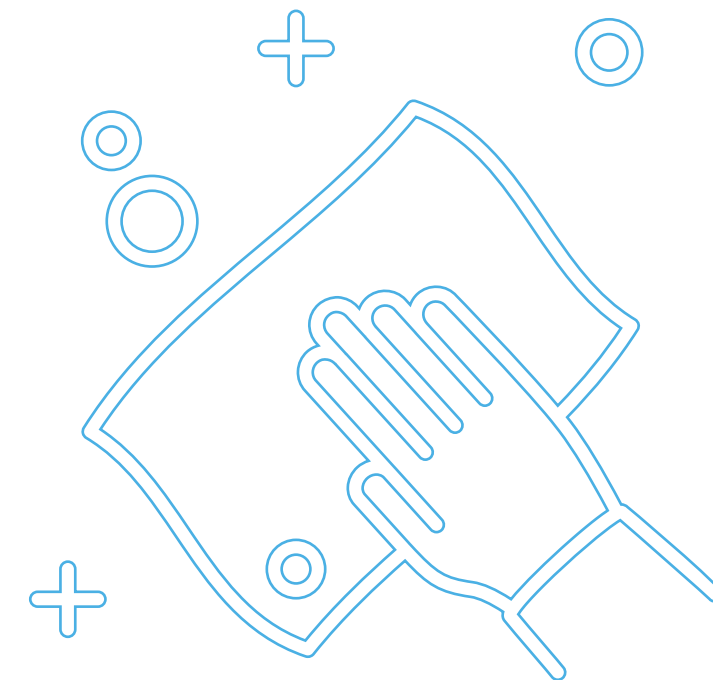
e. Спасатели в бассейнах постоянно следят за соблюдением социальной дистанции, и приемлимым количеством людей.

f. Количество очищенной пресной воды увеличивается за счет увеличения скорости обратной промывки в бассейне.



9. ГИГИЕНА В ОСОБЫХ ЗОНАХ

- a.** Сауны, массажные салоны, спортивные залы и детские клубы используются по мере необходимости и в зависимости от количества людей пользование может быть ограничено.
- b.** При необходимости эти зоны используются путем ведения ограниченного количества записей, а механическая очистка и вентиляция зон проводятся через регулярные промежутки времени.
- c.** В этих зонах частота дезинфекции поверхностей была увеличена.
- d.** Будет реализовано новое планирование направленное на защиту социальной дистанции в зонах, таких как амфитеатр, пирс, пляж, рестораны и т.п.



10. ГИГИЕНА В МИНИ-КЛУБЕ

- a.** На детских площадках и в детских клубах нет игрушек, которые трудно очистить (плюшевые игрушки, бассейн с мячиками и т.п.).
- b.** Все методы санитарии, которые юридически совместимы с обеспечением гигиены мини-клуба, тщательно соблюдаются, и принимаются меры предосторожности для защиты социальной дистанции.
- c.** Активная и глубокая дезинфекция озоном во всех помещениях мини-клуба проводится ночью между 24.00 - 04.00.

11. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО КОЛИЧЕСТВУ ЛЮДЕЙ В ЗОНАХ ОТЕЛЯ

- a.** Места, подверженные наибольшему скоплению людей, такие как основной ресторан и другие места для еды и напитков, будут разграничены к использованию на равные периоды времени, для предотвращения одновременного скопления людей в одном месте. Таким образом, гигиена и безопасность для здоровья будут улучшаться, социальная дистанция поддерживаться, а комфорт обслуживания обеспечен более квалифицированно.
- b.** Согласно такой схеме, часы утреннего завтрака будут разделены на два отдельных периода времени: с 07:00 до 09:00 и с 09:00 до 11:00 в главном ресторане. (ОБСЛУЖИВАНИЕ СМЕН А - Б).
- c.** Часы обеда будут разделены на два отдельных периода времени: 12.00 - 13.30 и 13.30 - 15.00.
- d.** Часы ужина будут разделены на два отдельных периода времени: 18.00 – 20.00 и 20.00 – 22.00
- e.** В снэк-зонах, обслуживаемых с полудня до вечера, часы работы также делятся на два периода. Они определены как 12.00 - 15.00 и 15.00 - 18.00.
- f.** Гости, обслуживаемые в первый период времени, при входе получают антиаллергенный браслет одного цвета, а гости обслуживаемые во втором периоде получают браслет другого цвета. Благодаря этой системе гостей направляют во время входа в ресторан, а вход будет регулироваться ответственным персоналом. Система «Обслуживающая смена» будет определена администрацией отеля с чутким подходом, и при заезде гостей в отель, им будут даны четкие определения использования данной системы.

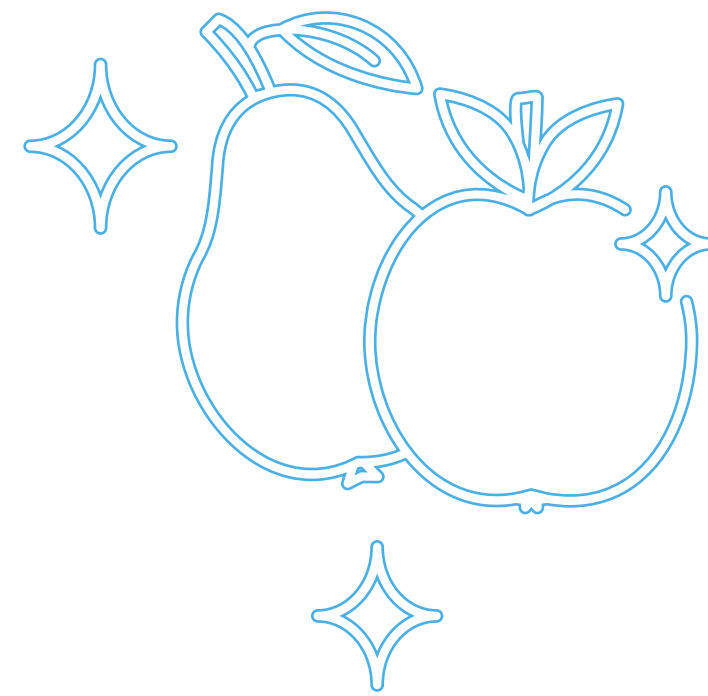
g. При заезде в отель, гости могут сообщить о своем предпочтении по времени посещения ресторанов и т.п. сотруднику ресепшен, который передаст информацию и таким образом будут формироваться периоды пользования рестораном.

h. В особых случаях (если гость в более поздний период запрашивает ранний период посещения или наоборот), гость будет направлен в ресторан A'la Carte и аналогичные зоны обслуживания, или ему попытаются помочь при наличии свободного места (если кто-то из гостей не пришел в свой период) и без риска пропускной способности ресторана.

i. Первоочередным и основным принципом всех применяемых мер является необходимость обеспечения здоровья, а затем удовлетворение гостя.

j. В других зонах отеля, Администрация также оставляет за собой право ограничивать некоторые услуги, если того требует правило социальной дистанции. Вышеуказанное право не может быть указано гостями в виде рекламации либо жалобы.

k. Мы хотим ограничить пользование лифтами именно в целях вашего здоровья. Однако при этом мы не забываем увеличивать частоту дезинфекции лифтов. Если нет сильной необходимости в использовании лифта, мы рекомендуем гостям воспользоваться лестницей. Мы представляем письменные и устные уведомления о том, что нельзя превышать максимальную грузоподъемность, установленную в лифтах. На всех выходах их лифтов, мы непременно размещаем дезинфектанты для рук.



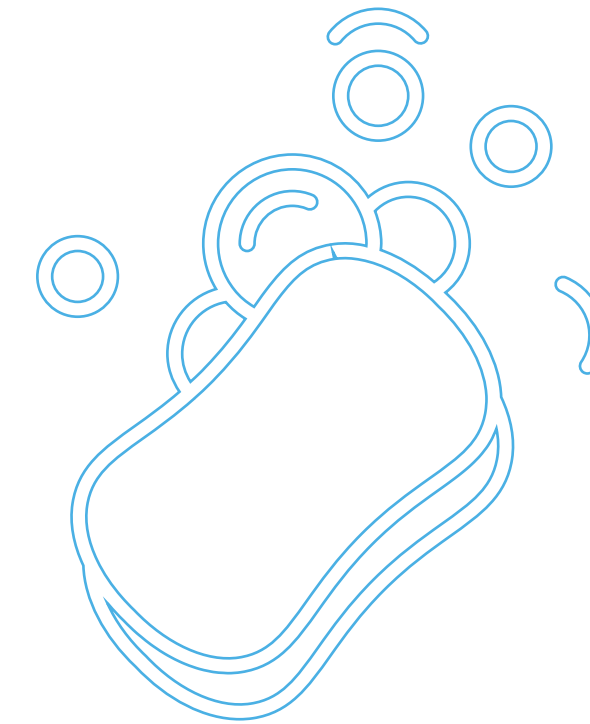
12. ПРОЦЕДУРЫ ПИЩЕВОЙ ГИГИЕНЫ

a. Наши пищевые производственные зоны контролируются с помощью 24-часовой системы камер наблюдения.

b. Пищевые инженеры и специалисты по пищевым продуктам, работающие в Отделе качества нашей структуры, тщательно и в соответствии с требованиями стандартов ISO 22000 и правового законодательства Республики Турция проверяют все процессы этапов производства продуктов питания, такие как доставка, хранение, приготовление пищи, подача и т.д.

13. ПРОЦЕСС ДЕЗИНФЕКЦИИ ОВОЩЕЙ И ФРУКТОВ

a. Все овощи и фрукты подвергаются глубокой дезинфекции с помощью автоматизированной системы мойки озоновой водой в соответствии с нормативными требованиями и направляются в зоны приготовления блюд.



14. ГИГИЕНА СЕРВИСНЫХ ПРИБОРОВ

a. Используемые общие предметы, такие как столовые приборы, ложки, чашки и тарелки, после каждого использования вымываются в специальных машинах водой и моющим средством с высокой температурой, тем самым предоставляя 100% гигиену этих предметов, которые затем хранятся в чистом месте до следующего использования.

b. Работы по процедуре обработки ледяных машин проводятся со стороны компании KRİSTAL ENDÜSTRİYEL.

15. АККРЕДИТОВАННЫЕ ЛАБОРАТОРНЫЕ ИСПЫТАНИЯ

a. Проверка процедуры очистки и дезинфекции проводится контрактными аккредитованными лабораторными организациями, гигиенический анализ проводится методом анализа окружающей среды swar и использованием чашей Петри со сбором образцов из различных зон пользования отеля.

16. СОЦИАЛЬНАЯ ДИСТАНЦИЯ, ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА И ГИГИЕНА ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

a. По возможности в общественных местах, а так же ресторанах, кафе и барах увеличено расстояние между посадочными местами на 1 метр (предпочтительно 2 метра).

b. Сотрудники уделяют особое внимание гигиене рук. Руки тщательно моются на протяжении 20 секунд с водой и мылом, если нет доступа к воде и мылу, то используются антисептики на спиртовой основе.

c. В связи с этим для всех сотрудников отеля проводятся интенсивные учебные и надзорные мероприятия.

d. Столы, стулья и прочие контактные предметы проходят постоянную полную процедуру дезинфекции перед каждым использованием. При расставлении шезлонгов у бассейнов или на пляже, мы так же с вниманием руководствуемся принципом социальной дистанции.

e. При расстановке шезлонгов на пляже и у бассейна применяется принцип социальной дистанции

f. Шезлонги регулярно дезинфицируются в течение дня и хранятся в стерильных условиях

g. Регистрация заезда осуществляется с учетом социальной дистанции не на стойке регистрации, а в лобби, Не допускается скопление людей на ресепшен.

h. Усовершенствуются системы безопасного контакта с дверными ручками туалетов.

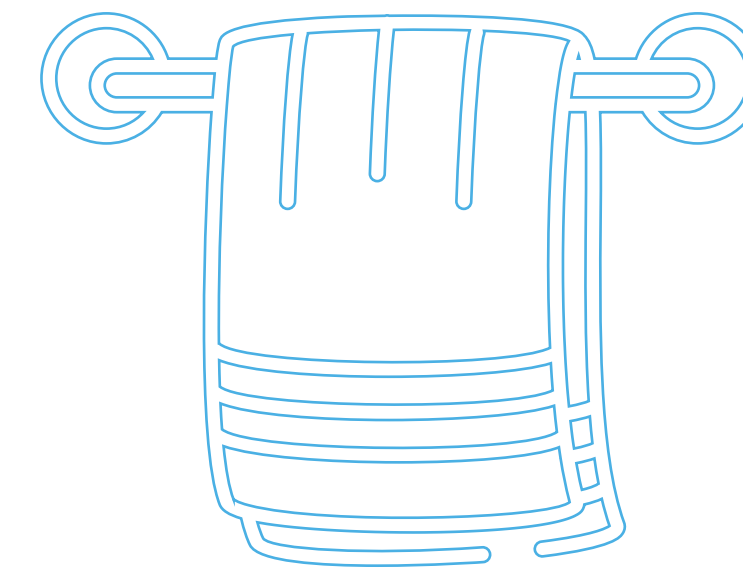
i. Будет увеличен расход приточного воздуха во всех общественных местах. Таким образом, чистая циркуляция воздуха внутри помещений максимально увеличивается. Кроме того, будет постоянно обеспечена естественная вентиляция помещений.



17. ГИГИЕНА В СИСТЕМЕ ШВЕДСКОГО СТОЛА

a. В связи с применением системы шведского стола в основных ресторанах, риск ручного контакта высок. В связи с чем, появилась необходимость в разработке новых решений в вопросе сервировки. Мы проводим исследования в области новых методов обслуживания, разработку которой с другой стороны проводит KRİSTAL ENDÜSTRİYEL, являющийся еще одним филиалом нашей компании и специализирующийся на оборудовании для производства кухонь. В сезоне 2020 года образцы будут представлены в некоторых из наших отелей.

b. Наш бренд, который определяет переход к гигиенической модели шведского стола, будет представлен гостям в сезоне 2020 года под названием «WeServe». С помощью этой системы прямой контакт гостей с буфетом и продуктами будет предотвращен, а обслуживание будет выполняться командой кухни.(См. презентацию WeServe)

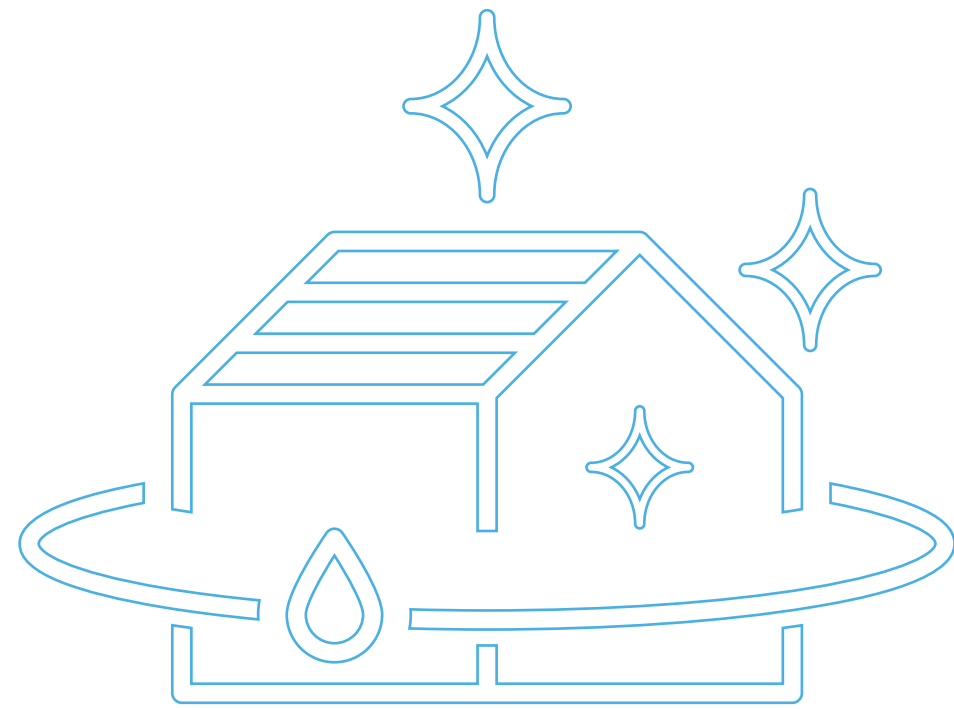


18. ГИГИЕНА ТЕКСТИЛЯ НОМЕРА

a. Текстильные изделия, такие как простыни и полотенца, стираются в специальной стиральной машине туннельного типа при температуре 60-90°C без прикосновения к ним человеческих рук.

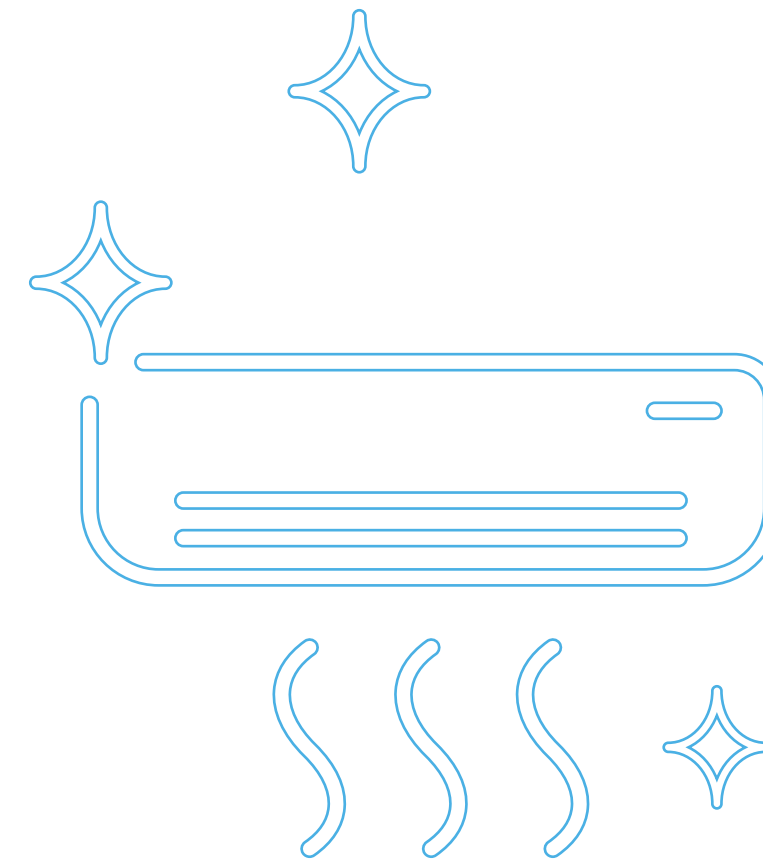
b. Все текстильные изделия (постельное белье, простыни, полотенца и т.д.) складываются без человеческого прикосновения специальными машинами таким образом, чтобы не допустить образования пыли и частиц во время этого процесса.

c. Кроме того, в течение определенных периодов времени, кровати в помещениях подвергаются глубокой очистке с применением озонной технологии, при которой обеспечивается максимальная гигиена.



19. ПРОЦЕДУРА УБОРКИ НОМЕРОВ

- a.** Вся уборка помещения проводится в соответствии с высокими гигиеническими стандартами, и в соответствии с инструкциями по эксплуатации.
- b.** Сотрудники выполняющие уборку комнаты, после мытья рук одевают перчатки, в которых делают уборку.
- c.** Перчатки снимаются после каждой уборки комнаты, руки тщательно моются и перед следующей уборкой надеваются новые перчатки.
- d.** В процессах уборки помещений в соответствии с инструкциями, используются международные моющие средства, а все поверхности обрабатываются отдельными для каждой поверхности тканями, соответствующими дезинфицирующими средствами.
- e.** После каждого выезда, перед заездом новых гостей, в номерах применяется технология озонирования, чтобы обеспечить глубокую стерильность и гигиену помещения.



20. ГИГИЕНА В ОБСЛУЖИВАНИИ КОНДИЦИОНЕРОВ

- a.** Регулярное техническое обслуживание и ремонт систем кондиционирования выполняются в соответствии с инструкциями производителя. Все этажи на которых расположены системы кондиционирования так же дезинфицируются.

21. ЛЕГИОНЕЛЛА. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРЫ

- a.** Во всех отелях строго соблюдается процедура по защите от Legionella, а так же проводится регулярная профилактика по этому вопросу.
- b.** Таблетки для фанкойлов кондиционера, водные химикаты, перлиаторы и насадки для душа, рутинные сливы воды, термический шок в воде и комплексное техническое обслуживание в опасных зонах выполняются в строгой дисциплине, а также все процедуры регистрируются.

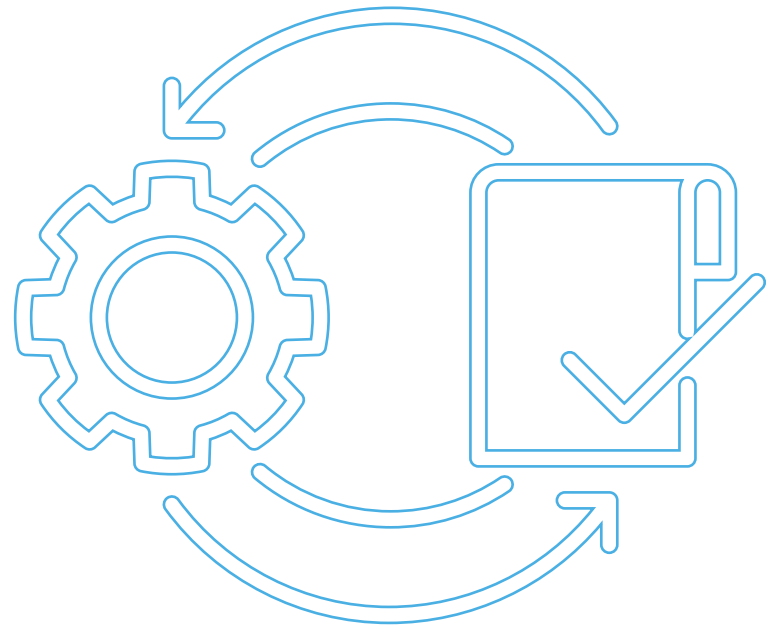


22. КРУГЛОСУТОЧНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ

- a.** В наших отелях предоставляется постоянное медицинское обслуживание, работа доктора и медсестер, которые круглосуточно могут предоставить квалифицированную медицинскую помощь и консультации по запросу наших гостей.
- b.** Дополнительно предоставляются обслуживание в контрактных больницах, расположенных на небольших расстояниях от отеля, а так же скорая медицинская помощь.

23. ИНФОРМАЦИЯ И ОСВЕДОМЛЕНИЕ

- a.** В общественных местах отеля, размещены информационные плакаты на 4 языках о способах защиты COVID-19, опубликованные Министерством здравоохранения.
- b.** В дополнение к этому, отдел качества и организует курсы непрерывного образования и повышения осведомленности об общих правилах в области здравоохранения и гигиены.
- c.** В номерах отеля и зонах общего пользования расположены информационные брошюры о применяемых процедурах в вопросах гигиены и здоровья.



24. ПРОЦЕСС КОНТРОЛЯ ЗДОРОВЬЯ ЧЕЛОВЕКА

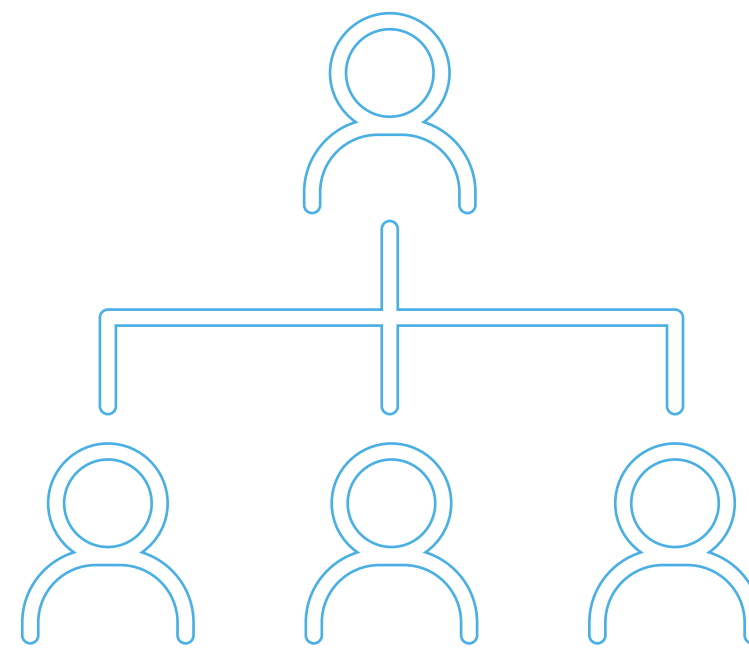
a. Сотрудники, имеющие проблемы со здоровьем, не выходят на работу пока врач не даст официального разрешения.

b. В случае, если содержащий инфекционные свойства симптом обнаружен у гостя, находящегося в отеле, то будут тщательно применяться процедуры, опубликованные на информационных плакатах отеля. В этом случае, под наблюдением отельного врача и Руководства отеля, гость будет изолирован, для исключения возможного распространения заболевания.

c. Сотрудникам же, официально применяются обязательные тесты по определенным параметрам.

d. Весь персонал, входящий в отель, подвергается измерению температуры с помощью тепловой камеры, после которой данные регистрируются. При возникновении рискованной ситуации, по решению врача решается, будет ли персонал работать или нет.

e. Все гости, входящие в отель, проверяются тепловизором. Возможные риски оцениваются Комитетом по гигиене и здоровью, по решению которого принимаются меры согласно соответствующим процедурам и инструкциям.

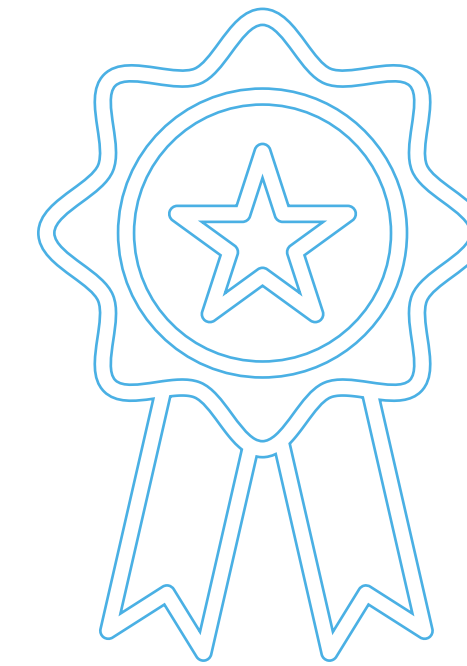


25. КОНТРОЛЬ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЙ 3-МИ ЛИЦАМИ (ОПЕРАТОРАМИ)

a. Некоторые операторы проводят аудит «Здоровье и безопасность» сторонними аудиторскими фирмами по вопросам гигиены труда. В этих аудитах они предоставляют различные перспективы для отеля. С точки зрения преимущества, внешний аудит позволяет системе быть более сильной.

26. ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

a. В соответствии со стандартами ISO, планированием Департамента управления качеством, системой безопасности пищевых продуктов, гигиеническими процедурами и инструкциями, проверками и контролями гигиены труда и управления производством в каждом отеле, результаты регистрируются и решения принимаются немедленно. Обеспечивается постоянный контроль и развитие системы



27. ЮРИДИЧЕСКИЕ АУДИТЫ ВЛАСТЕЙ

a. Средства контроля за всеми рисками для здоровья на территории отелей, постоянно проводятся уполномоченными органами Турции в форме регулярных и выборочных проверок

28. КОМИТЕТ ПО ГИГИЕНЕ И ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

a. Во всех наших отелях, под руководством Генерального директора будет создан специальный комитет по гигиене и здравоохранению, в который под руководством Операционного менеджера войдут в состав дежурный менеджер, ночной менеджер, операционный сотрудник, представитель Департамента качества, пищевой инженер или техник, хаускипинг менеджер, а так же шефы, ответственные за общественный зоны.

b. Соответствующий комитет следит за всеми процессами описанными выше, контролирует их, а также принимает участие в координации один на один.

c. Операционное Управление и представитель Департамента качества следят за текущими событиями и нововведениями в мире, инструкциями и публикациями Министерства здравоохранения Турецкой Республики и других соответствующих официальных органов и обеспечивают обновление нововведений в отеле.



29. РЕГИСТРАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА

a. Все проверки, контроли, результаты анализа, значения измерений, протоколы, отчеты и все подобные документы, относящиеся к безопасности пищевых продуктов, и гигиене труда, %100 регистрируются в соответствии с нормами ISO и периодически публикуются. Данные используются для разработки профилактических мер.

b. Все новые контрольные формы и регистрационные документы, системные процедуры и инструкции, необходимые для гигиены и здравоохранения, составляются в письменном виде и включаются в систему Центральным комитетом по управлению качеством, гигиене труда и здравоохранения.



- Содержание этой информации предназначено для наших гостей и деловых партнеров. Все инструкции, процедуры, протоколы и связанные с ними контрольные формы и отчеты, касающиеся приложений и мер, будут подготовлены центральным управлением качества *Amara World Hotels & Nirvana Hotels* и включены в системную документацию. В дальнейшем система будет управляться путем принятия этих документов в качестве справочного материала во всех приложениях, средствах управления и учебных материалах. В содержание могут вноситься изменения или исправления в соответствии с официальными решениями юридических органов.



NIRVANA
— HOTELS —