

Protokoll Covid-19



Protokollentwicklung

Bull Hotels Group und Preverisk haben gemeinsam einen Verfahrensleitfaden als Reaktion auf die Covid-19-Pandemie entwickelt.

Dieser Verfahrensleitfaden wurde unter Berücksichtigung des aktuellen Wissens aus verschiedenen offiziellen Quellen (WHO, PHE, CDD, ABTA, ICTE u.a.) erarbeitet, abgesehen von den eigenen Kenntnissen und Erfahrungen des Preverisk-Expertengremiums.



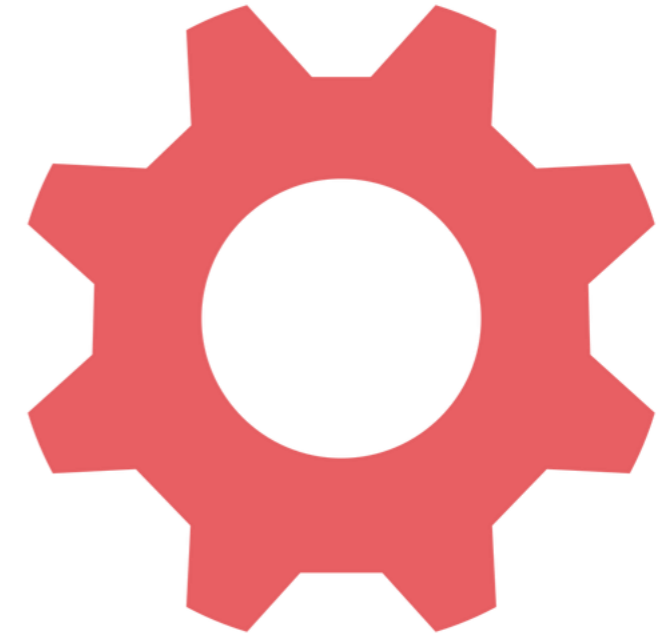
Methodik

Die angewandte Methodik basiert auf dem Risikomanagement im gesamten Kreislauf unserer 6 Hotels, sowohl für Gäste als auch für Mitarbeiter und andere Besucher.

Die Kontrollverfahren wurden entsprechend dem in jeder Phase identifizierten Risikograd entwickelt und angepasst.

Diese Protokolle zielen darauf ab, die Ausbreitung von Covid-19 sowohl von Person zu Person als auch durch die Umwelt (z. B. Berühren von Oberflächen) zu verhindern.

Diese Leitfäden bilden die Grundlage für das nachfolgende Schulungs- und Umsetzungsprogramm.



Abteilungsverfahren



Rezeption

- Temperaturmessung, Desinfektionsmatten, Kontrolle der Händedesinfektion und Verwendung von Masken bei Gästen und Besuchern sowie soziale Abstandhaltung.
 - Implementierung des digitalen Check-in's.
 - Verwendung der Web-App über QR als Informationswerkzeug für alle öffentlichen Bereiche des Hotels, um den Informationsaustausch auf Papier oder in Broschüren zu vermeiden. (Obwohl Kopien von Informationen immer verfügbar sind.)
 - Hydroalkoholische Gelspender, die über den Rezeptionsbereich verteilt sind.
 - An der Empfangstheke wurden Trennwände installiert.
 - Vorbeugende Maßnahmen für die Verwendung von Aufzügen (Kapazität, Markierungen auf dem Boden, Gel im Inneren ...)
 - Markierungsband und Markierungen werden installiert, um den richtigen Abstand bei der Warteschlange für den Zugang zur Empfangstheke sicherzustellen.
 - Der Portierservice (in 4 * Hotels) ist auf Kunden mit Mobilitätsproblemen beschränkt

Personalzugang

- Temperaturmessung, Kontrolle der Händedesinfektion und Verwendung einer Maske durch das Personal beim Zugang zur Einrichtung.
- Desinfektionsmatten beim Zugang des Personals zu den Einrichtungen.
- Abhängig vom verwendeten Transportmittel wurden vorbeugende Maßnahmen ergriffen.
- Anwendung spezifischer Verfahren für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, einschließlich sozialer Distanz, persönlicher Hygiene und Nutzung von PSA.
- Anwendung verbesserter Verfahren zur Reinigung und Desinfektion von Firmenbussen.
- Anwendung zusätzlicher Hygienevorschriften

Lieferanten und Besuchers

- Die Temperaturen des Lieferantenpersonals werden gemessen.
 - Lieferpersonal und Fahrer müssen eine Maske und Handschuhe tragen.
 - Desinfektionsmatten beim Zugang des Personals zu den Einrichtungen.
 - Ausstattung eines Wartebereichs für die Lieferung von Verbrauchsrohstoffen zur Desinfektion derselben vor der Lagerung, insbesondere Obst und Gemüse.
 - Von externen Lieferanten werden Einzelheiten zu allen Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen verlangt, die sie in Bezug auf Covid-19 ergriffen haben, und es werden regelmäßige Kontrollen der Einhaltung durchgeführt.
 - Durchführung von Reinigung und Desinfektion der Zonen, die am anfälligsten für Kontaminationen sind.
 - Verlängerung der Öffnungszeiten für den Wareneingang, um Menschenansammlungen zu vermeiden.

Haustechniker

- Verstärkte persönliche Hygieneverfahren, einschließlich Handschuhe und Masken, wurden bei allen Mitarbeitern angewendet.
- Die Protokolle für eine konstante Belüftung mit natürlicher Luft wurden verstärkt.
- Strenge Überwachung der Geschirrspülgeräte.
- Wassersysteme (Schwimmbäder, Spas, Haushalts- und Bewässerungswasser) werden ständig überwacht.
- Die Techniker führen jegliche Eingriffe in den Zimmern nur in Abwesenheit der Gäste aus

Restaurant

- Die Frühstückszeiten werden unter Kapazitätskontrolle gestellt, ohne Reservierungen.
- Mittag- und Abendessen werden zur Kapazitätskontrolle im Schichtbetrieb durchgeführt, mit Reservierungen.
- Das Personal überwacht den Eingang zum Restaurant und führt die Gäste zu ihrem zugewiesenen Tisch.
- Ein Informationstafel am Eingang des Restaurants zeigt die Zugangsregeln an, damit die Gäste diese vor dem Betreten lesen.
- Die Gäste müssen sich einer Temperaturkontrolle unterziehen, bevor sie eintreten dürfen sowie sich die Hände desinfizieren.
- Die Gäste sollen eine Maske und Handschuhe tragen und hydroalkoholisches Gel verwenden.
- Es gibt klare Anweisungen die die Richtung für den Durchgang durch das Restaurant, die Buffets und das Showkochen aufzeigen.
- Der Abstand zwischen den Gästen, die an benachbarten Tischen sitzen, beträgt mindestens 1,5 Meter.
- Die Tischdecke wird für jeden Gast gewechselt.
- Besteck und Servietten werden in einem versiegelten Einwegpapierumschlag auf den Tisch gelegt.
- Tische, Stühle und jeglicher auf dem Tisch verbleibende Gegenstand werden nach jedem Gast desinfiziert.
- Die Reinigungs- und Desinfektionsverfahren während und nach jedem Service wurden verbessert. Alle verwendeten Chemikalien gelten als wirksam gegen Covid19.
- Die natürliche Belüftung wurde verbessert.
- In den Warteschlangen für den Zugang zu Speisesälen wird die soziale Distanz respektiert.
- Am Zugang zu jeder Buffetinsel befindet sich ein hydroalkoholischer Gel- und Handschuhspender.
- Eliminierung von gemeinsam verwendeten Elementen wie Öl-, Salz- und Pfefferstreuern usw.

Bar

- Die Gäste sollen ihre Hände mit hydroalkoholischem Gel einreiben und eine Maske und Handschuhe tragen für den Zugang zur Theke.
- Auf der Theke der Bar werden Trennwände installiert.
- Die Getränkekarte wird einzeln gedruckt und ist auch in der von QR erstellten Web-App.
- Der Abstand zwischen den Gästen, die an benachbarten Tischen sitzen, beträgt mindestens 1,5 Meter. Mit Ausnahme von Mitgliedern derselben Familieneinheit, die am selben Tisch sitzen dürfen.
- Die Reinigungs- und Desinfektionsverfahren während und nach jedem Service wurden verbessert. Außerdem werden die Tische, Stühle und alle auf dem Tisch verbleibenden Gegenstände nach jedem Gast desinfiziert. Alle verwendeten Chemikalien werden als wirksam gegen Covid19 betrachtet, denn die technischen Sicherheitsdatenblätter wurden überprüft.
- Die natürliche Belüftung wurde verbessert.
- Markierungsband und Markierungen werden installiert, um den korrekten Abstand bei der Bestellung an der Bar zu gewährleisten.
- Zahlungen erfolgen über kontaktlose oder Debit- / Kreditkarten oder auf das Zimmerkonto (in 4 * Hotels)
- Die Stühle der Bartheke werden entfernt.
- Die Lautstärke der Musik ist begrenzt.

Küche

- Das HACCP-System wird streng angewendet und überwacht, und es wurden strengere persönliche Hygieneverfahren angewendet, einschließlich der Verwendung von Handschuhen, Masken und Händewaschen, spätestens alle 30 Minuten.
- Die Mindestsicherheitsabstände von 1,5 Metern zwischen den Mitarbeitern wurden respektiert.
- Die Anzahl der Gerichte auf dem Buffet wird an die erforderliche Anzahl angepasst. Verpackte Produkte in Einzeldosis und einzelne Portionen werden für einige Mahlzeiten unter regelmäßiger Nachfüllung geliefert.
- Abhängig von der Buffetoption werden alle Servierutensilien (Zangen, Löffel usw.) alle 30 Minuten durch neue desinfizierte ersetzt.
- Beim Showkochen werden die Speisen in kontrollierten Mengen zubereitet, um die Bildung von Warteschlangen und immer die Ansammlung von Speisen zu vermeiden.
- Die Verfahren wurden verbessert und die Häufigkeit der Reinigung und Desinfektion während und nach jedem Service erhöht. Alle verwendeten Chemikalien gelten als wirksam gegen Covid19.

Hauswirtschaft

- Verstärkte persönliche Hygieneverfahren, einschließlich Handschuhe und Masken, kommen bei allen Mitarbeitern zur Anwendung.
- Die Reinigungs- und Desinfektionsverfahren für die Reinigung eines jeden Zimmers wurden verstärkt, wobei besondere Aufmerksamkeit auf die Kontaktbereiche mit den Händen (Geländer, Griffe, Fernsehfernbedienungen / -zubehör, Minibar usw.) gelegt wurde, und für die korrekte Desinfektion der Räume sowie für Handlungsverfahren gesorgt wurde.
- Die öffentlichen Bereiche, sowohl innen wie außen, werden stündlich gereinigt und desinfiziert, wobei den Kontaktbereichen mit den Händen besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird (Geländer und Handläufe, Aufzugsknöpfe, Toiletten usw.)
- Alle verwendeten Chemikalien gelten als wirksam gegen Covid19, da ihre Sicherheitsdatenblätter überprüft wurden.
- Einige Gegenstände wurden aus den Räumen entfernt, um Manipulationen durch mehr als einen Kunden zu vermeiden.
- Raumreinigungen werden nur in Abwesenheit von Gästen durchgeführt.

Animation

- Verstärkte persönliche Hygieneverfahren, einschließlich Handschuhe und Masken, wurden bei allen Mitarbeitern angewendet.
 - Die Aktivitäten werden durchgeführt, unter Wahrung der sozialen Distanz, Begrenzung der Kapazitäten, Desinfizierung der Materialien und Bereithaltung eines Desinfektionsgels.
 - Die Räumlichkeiten werden so angepasst, daß die Gäste die Aktivitäten genießen und gleichzeitig soziale Distanz bewahren können.
 - Die Temperatur der Gäste wird vor allen Gruppenaktivitäten gemessen.
 - Alle Materialien (Spielzeug, Utensilien, Spiele usw.) werden vor und nach jeder Aktivität mit einem wirksamen Desinfektionsmittel gegen Covid19 desinfiziert.
 - Vor Beginn einer Aktivität werden alle Teilnehmer an Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen erinnert.
 - Die Aktivitäten für Kinder werden angepasst, um die soziale Distanz aufrechtzuerhalten, und die Kapazität wird verringert.
 - Es gibt keine sportlichen Aktivitäten für Erwachsene oder Jugendliche, die körperlichen Kontakt beinhalten.
 - Aktivitäten, die nicht mit sozialer Distanzierung vereinbar sind, wurden gestrichen.
 - Einige Aktivitäten werden mehrmals täglich wiederholt, damit sich alle Gäste die teilnehmen möchten abwechseln können.
- Es wird eine Registrierungsliste geben.
- Aktivitäten, bei denen es schwierig ist, die Desinfektion der Elemente zu gewährleisten, wurden beseitigt.

SPA, GYM & Pools

- Auf der Spa-Theke werden Trennwände installiert.
- Verstärkte persönliche Hygieneverfahren, einschließlich Handschuhe und Masken, werden für alle Mitarbeiter angewendet.
- Die Aktivitäten werden unter Wahrung der sozialen Distanz und Begrenzung der Kapazität durchgeführt.
- Am Eingang jedes Bereichs (Toiletten, Umkleidekabinen, Wasserbereiche, Fitnessraum usw.) befindet sich ein hydroalkoholischer Gelspender.
- Ein striktes Protokoll zum Wechseln der Handtücher wurde eingeführt.
- Kabinen wie Salzkabine, Trockensauna und Nasssauna werden geschlossen.

SPA

- Die Gäste, müssen einen Termin vereinbaren, um behandelt zu werden, und die sollen allein kommen.
- Die Gäste müssen einen Termin vereinbaren, um ein Überfüllen zu vermeiden, nur für die Behandlungen, nicht für den Zugang zum Spa.
- Reinigungs- und Desinfektionsverfahren in den einzelnen Kabinen und nach jedem Service in allen öffentlichen Bereichen nach ihrem Gebrauch.
- Es wird Einwegschutz benutzt für Behandlungsliegen und andere Gegenstände für die Behandlung eines jedesGastes.
- Die natürliche Belüftung zwischen den einzelnen Dienstleistungen wurde verstärkt.
- Sie müssen duschen, bevor sie diese Räumlichkeiten betreten.

GYM

- Die obligatorische Verwendung eines Handtuchs in allen Sportgeräten.
- Zur Desinfektion des Geräts gibt es Desinfektionsmittel und Einweg-Papierspender.
- Die Reinigungs- und Desinfektionsverfahren wurden verbessert, verstärkt und erweitert.

POOLS

- Die Kapazität der Pools wird reduziert.
- Die Liegen sind 2 Meter von einander entfernt für Gäste aus verschiedenen Familieneinheiten.
- Hängematten werden täglich gereinigt und desinfiziert sowie die Oberflächen und Bereiche, die anfällig für Kontaminierung sind.



Die Preverisk Group ist ein internationales Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt auf der Tourismusbranche. Seit 15 Jahren bieten wir Beratungs-, Audit-, Schulungs- und Softwareentwicklungsdienstleistungen in den Bereichen Gesundheit, Hygiene, Sicherheit, Qualität und Nachhaltigkeit an. Das öffentliche Gesundheitswesen und der Tourismus sind eines unserer Hauptwissensgebiete. Wir sind derzeit in 22 Ländern, mehr als 55 Reisezielen und mit einem Portfolio von mehr als 600 Kunden physisch präsent. In den letzten drei Jahren haben wir auf Distanz die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken von mehr als 25.000 Hotels für Reiseveranstalter und Bettenbanken in rund 190 Ländern bewertet. Preverisk verfügt über eine nachgewiesene Erfahrung und einen guten Ruf in der Reise- und Tourismusbranche bei Reiseveranstaltern, Hoteliers und Nebendienstleistungen in Reisezielen sowie mit den Tourismusministerien verschiedener Länder. Wir sind Partner von ABTA (der Association of British Travel Agents), mit denen wir an vielen Seminaren und Konferenzen teilgenommen haben. Darüber hinaus haben wir zur Entwicklung des ABTA Accommodation Tourism Accommodation Health & Safety Technical Guide beigetragen, der als Standardreferenz für den Reise- und Tourismussektor benutzt wird.

Bull

— HOTELS —