

## **Гігієнічні стандарти та правила дотримання санітарних норм пов'язані з COVID-19.**

У готелі Опера безпека гостей та персоналу завжди була найбільшим пріоритетом. Разом з Leading Hotels of the World ми розробили нові стандарти щодо гігієни та правил дотримання санітарних норм пов'язаних з COVID-19, щоб забезпечити нашим гостям спокій і впевненість, дати можливість вільно подорожувати і насолоджуватись відпочинком під час перебування в готелі.

### **Співробітникам:**

- Вимірювання температури до та після робочої зміни.
- Наявність у працівників індивідуальних засобів захисту для запобігання зараження та надання безпечного сервісу під час обслуговування гостей.
- Дезінфікуючі засоби та інструкції з основними правилами гігієни розміщені у всіх зонах для персоналу.
- Під час виконання своїх обов'язків всі працівники носять захисні маски, рукавички та дотримуються правил особистої гігієни. За необхідності співробітники вдягають захисні окуляри або інші засоби захисту обличчя.

### **Гостям:**

- Вимірювання температури гостя під час заселення.
- Ми просимо всіх наших гостей вдягати захисну маску у всіх громадських приміщеннях.
- Отримати захисну маску та дезінфектор для рук Ви можете на рецепції готелю.
- Біля основних входів та в місцях скупчення людей є вологі серветки для дезінфекції поверхонь.
- Просимо Вас не заходити в ліфт більше двох осіб.
- Будь ласка, дотримуйтеся дистанції 1,5м.
- Для утилізації Вашої маски чи іншого засобу особистого захисту просимо Вас використовувати спеціальні бокси, які розташовані у фойє готелю.
- Під час реєстрації речі гостя дезінфікують за допомогою ультрафіолетової лампи.

### **Громадські місця:**

- У готелі Опера ми приділяємо особливу увагу прибиранню та дезінфекції гостьових приміщень (фойє готелю, коридори, ліфти, туалети, громадські місця і т.д), а також готельних номерів.
- Ми збільшили частоту прибирання громадських приміщень до одного разу на годину (за потреби – частіше).
- Проводиться щогодинна дезінфекція зон підвищеного контакту з предметами (ліфти, кнопки, вестибюлі, дверні ручки, поручні сходів та інші поверхні)
- Дезінфектори є у вільному доступі на рецепції, літній терасі бару, туалетних кімнатах та на всіх гостьових поверхнях поруч із ліфтом.
- Всі предмети, з якими контактують гості на рецепції (ключі від номерів, ручки, банківські термінали) одразу дезінфікуються.
- Мінімальний контакт при заселенні та виселенні: готель Опера пропонує Вам мінімізувати контакт під час реєстрації, надаючи паспортні дані дистанційно та оплачуючи проживання за допомогою онлайн банкінгу. Pay Pass функція також доступна на наших банківських терміналах.

- Ви також можете перевірити свій рахунок не виходячи з номеру, використавши відповідну функцію меню телевізора, та повідомити, якщо ви бажаєте здійснити оплату дистанційно. Оформлений рахунок ми можемо надіслати на Ваш e-mail.

Готельні номери:

- Для дезінфекції номерів використовується бактерицидні кварцові лампи після кожного виїзду гостя та перед заселенням наступного (за бажанням гостя, обробка може бути проведена кожен день в період перебування в готелі).
- Під час прибирання номерів використовується дезінфектор з не менш ніж 60% вмістом спирту та проводиться хімічна дезінфекція ванної кімнати.
- Після виїзду гостя номер залишається незаселеним 24 години.
- Постільна білизна та рушники перуть при максимально можливій температурі (60-70 ° C). Ліжко готується після основного прибирання та дезінфекції усіх поверхонь.
- Для вашої безпеки ми намагаємось уникати контактів з гостями, тому заздалегідь просимо вас повідомити зручний час для прибирання вашої кімнати. Ви також можете відмовитися від щоденного прибирання кімнати або від того, щоб інші працівники готелю заходили до вашої кімнати протягом усього перебування, повідомивши про це Рецепцію та розмістивши картку НЕ ТУРБУВАТИ на ручці дверей номера.
- Особливу увагу ми приділяємо тим місцям/речам в кімнаті, до яких гості торкаються найчастіше, і проводимо додаткову дезінфекцію, а саме це стосується: дверних ручок, вимикачів світла, кранів, столів, стільниць, підлокітників крісел, пультів від телевізора, термостатів, поверхонь поруч із ліжком, всіх поверхонь і речей у ванній кімнаті та ін.
- Ми намагаємось зменшити наявність паперових виробів: ручки, папір та каталог послуг, меню служби обслуговування в номерах були прибрані з кімнати (доступні за запитом). Всю необхідну інформацію можна знайти в меню телевізора вашого номеру.

Будь ласка, зверніть увагу:

Покоївки повинні повідомити керівництво готелю про будь-який випадок щодо виявлення ознак хвороби у гостей. Якщо особа, яка перебуває в готелі, має симптоми респіраторних захворювань та / або лихоманку, її потрібно ізолювати в номері до приїзду швидкої допомоги, викликаній працівниками готелю.

Після виїзду хворих гостей кімната дезінфікується спеціалізованим обладнанням і не може бути повторно зайнята мінімум 4 дні.

Продукти харчування та напої

- Обслуговування в готелі проводиться виключно в номерах, в Лобі готелю, Барі та на літній терасі Бару.
- Обслуговування гостей здійснюється відповідно до вимог та стандартів чинного законодавства України, а також відповідно до впроваджених процедур НАССР.
- Обслуговуючий персонал регулярно дезінфікує поверхні та приладдя (принаймні один раз на 2 години, або частіше, за потреби), дезінфікує руки до та після кожної подачі замовлення.

- На літній терасі для гостей встановлюється дезінфікуючий засіб, а вологі дезінфікуючі серветки надаються з кожним замовленням.
- Фізична відстань між столами на літній терасі становить близько 1,5 м. За одним столом дозволено сидіти не більше 4 осіб (дотримуючись соціальної дистанції).
- Працівники знаходяться на робочому місці в засобах індивідуального захисту (масках, рукавичках і захисних окулярах / екранах для обличчя).
- Персонал стежить, щоб не було черг та натовпу відвідувачів.
- Меню розміщене окремо для ознайомлення відвідувачів на вході та доступне за QR-кодом на столах.
- Одноразовий пакет для зберігання вашої маски впродовж вашого перебування на терасі, може бути наданий за вимогою.
- Загальна дезінфекція літньої тераси проводиться двічі на день - перед відкриттям і після закриття. Вологе прибирання - кожні дві години. Дезінфекція столів та стільців проводиться після кожного відвідувача.
- Гостям надається можливість безконтактної оплати за отримані послуги.
- Обслуговування номерів доступне 24/7. Кожне замовлення доставляється в номери відповідно до необхідних санітарних норм. Замовлення гостей залишається на столі (при необхідності - біля кімнати гостей).
- Миття всіх столових приборів і склянок проводиться відповідно до санітарних вимог в машинах з максимально високою температурою.

#### Центр краси DIVA

- На період карантину Центр краси DIVA (перукарня, косметологія, послуги манікюру та педикюру) працює з особливими обмеженнями:
  - Усі послуги надаються лише за попередньою домовленістю.
  - Температурний скринінг є обов'язковим для кожного гостя.
  - Прийом дозволений лише в засобах індивідуального захисту, таких як респіратор або захисна маска.
    - Послуги надаються виключно в засобах індивідуального захисту (масках / респіраторах без клапана для вдихання, рукавичках)
    - У процедурному залі може бути одночасно лише один клієнт.
    - Дезінфекція проводиться після кожного клієнта.
    - Санітарний дезінфікуючий засіб встановлений на вході в салон краси.

#### СПОРТЗАЛ

- Правила користування фітнес-центром для гостей готелю:
- Одночасно в спортзалі може знаходитись не більше 2 гостей, тому ми просимо Вас забронювати бажаний час відвідування тренажерного залу через Рецепцію.
  - Дезінфекція тренажерів, ручок, усіх поверхонь та вологе прибирання тренажерного залу проводиться після кожного відвідування.
  - Раз на день після закриття спортзал дезінфікують бактерицидною кварцовою лампою.
- Сауна та аквазона на даний момент не працюють через карантинні заходи в регіоні.

Залишайтеся здоровими та почувайтеся в безпеці!