



**SELECTUM**  
HOTELS & RESORTS

# **COVID-19 FREE HOTELS**

## Отдых без волнений

"С принимаемыми нами мерами против Covid-19 Ваш Отпуск на 100% Безопасен"

# Содержание

- 01 Политика управления
- 02 Механизм контроля
- 03 Общие меры защиты и контроля
- 04 Отдел по работе с гостями
- 05 Индивидуальные услуги
- 06 Правила гигиены
- 07 Безопасность продуктов питания и напитков
- 08 Анимация / Развлечения и спорт
- 09 Детский клуб / Клуб для подростков
- 10 Спа и Фитнес
- 11 Пляжная зона, бассейны и аквапарк
- 12 Магазины в отеле
- 13 Конференц залы
- 14 Отдел кадров и обучение персонала
- 15 Медицинские услуги
- 16 Соблюдение Законодательства



Уважаемые Гости и все заинтересованные лица,

В связи с ситуацией во всем мире, связанной с короновирусной инфекцией Covid-19, для Selectum Hotels & Resorts безопасность Вашего здоровья и здоровья Ваших близких как никогда важна. В связи с этим мы хотели бы поделиться с Вами принятыми нами мерами для обеспечения более безопасного отдыха



## 01 \ Политика управления

В дополнение к нашим стандартным процедурам по обеспечению качества предоставляемых услуг и обслуживания в наших отелях была создана «Кризисная команда Covid-19», которая будет отслеживать ситуацию во время и после пандемии, и принимать необходимые действия.





## 02 \ Механизм контроля

В отеле регулярно проводятся проверки со стороны группы специалистов отдела контроля качества. Помимо этого осуществляется контроль и проверки со стороны уполномоченных органов Турецкой Республики, международных независимых надзорных органов и туроператоров, с которыми мы сотрудничаем.





## 03 \ Общие меры защиты и контроля

В связи с нынешней обстановкой были пересмотрены анализы оценки риска для здоровья и безопасности условий труда. Были определены риски глобальной пандемии Covid-19 во всех областях и подготовлен план необходимых действий.

### **А именно;**

- Для обеспечения безопасности нашихGuestов и персонала в зонах общественного пользования, зонах отдыха и ожидания, а так же лифтах был подготовлен план социального дистанцирования и безопасной эксплуатации, было введено ограничение по использованию и другие меры предосторожности (дистанция между людьми 1,5 м и 2,5 кв м на человека)
- Уборка и дезинфекция всех помещений проводится строго в соответствии с принятыми стандартами
- Наш персонал был разделен на «основной персонал», который непосредственно обслуживаетGuestов и «вспомогательный персонал», который не находится в непосредственном контакте, и ограничены контакты между собой и сGuestами.
- Введены ограничения по передвижению в отеле для наших поставщиков и партнеров, так же обязательно использование ими индивидуальных средств защиты
- Во время пандемии Covid-19 в наши отели посетители со стороны не принимаются
- Во всех местах общего пользования было увеличено количество дезинфекторов для рук
- Все поверхности, которые подвержены контакту с руками, и предметы повторного использования подвергаются регулярной дезинфекции



- В соответствии с решением Министерства здравоохранения Турции наш персонал и поставщики услуг используют все необходимые средства индивидуальной защиты (защитные экраны для лица, маски, перчатки и т.д.)
- При входе на территорию отеля каждому входящему (персонал, поставщики услуг и партнеры) обязательно измеряют температуру
- Для наших Гостей были подготовлены гигиенические наборы Selectum Safe Holiday Kits, включающие маску, перчатки, антибактериальные салфетки и/или антисептик. Данный набор предоставляется нашим Гостям работниками службы SelectTouch Assistant перед регистрацией
- Во всех закрытых помещениях регулярно проводится чистка и дезинфекция систем вентиляции, а так же обеспечивается приток свежего воздуха
- В зонах общественного пользования установлены мусорные контейнеры для использованных одноразовых масок и перчаток





## 04 \ Отдел по работе с Гостями

- В Selectum Hotels & Resorts Гости для быстрого и эффективного решения возникающих вопросов могут воспользоваться службой SelectTouch Assistant, системой Selectum Operation Service (SOS) и через портал SelectGuestranet
- При заезде в отель или нахождении в Лобби отеля у каждого Гостя измеряется и регистрируется температура.
- Процедура регистрации в отеле проводится работниками службы SelectTouch Assistant в специально отведенной зоне «Check-in Lounge» в Лобби отеля
- При заезде Гости должны заполнить специальную форму, включающую вопросы о поездках за последние 14 дней, хронических заболеваниях, если таковые имеются, болели или нет коронавирусной инфекцией Covid-19.
- Для обеспечения безопасного отдыха и поддержания мер безопасности нашим Гостям выдается «Информационное руководство о коронавирусной инфекции Covid-19»
- Информацию о принимаемых мерах и методах по предупреждению коронавирусной инфекции в отеле можно получить через службу SelectTouch Assistant, онлайн-приложения и информационные ТВ каналы.
- При заезде в отель все чемоданы наших Гостей подвергаются дезинфекции аппаратами ULV, одобренному Министерством здравоохранения Турции, и доставляются отдельно в каждый номер
- Для Гостей представлена услуга «SelectPrivacy» (не входите в мой номер). Во время регистрации или в течении отдыха Гости имеют право запросить данную услугу. Это означает, что все обслуживание номера будет осуществляться перед номером Гостей (например: доставка багажа, доставка еды в номер, доставка чистых полотенец, пополнение минибара и т.д.
- Уборка номера и пополнение мини бара осуществляется сотрудниками в индивидуальных средствах защиты



- Во время трансфера, осуществляемого на отельном автомобиле, водитель использует средства индивидуальной защиты и соблюдает правила безопасного социального дистанцирования. Помимо этого, в автомобилях предусмотрены гигиенические наборы Selectum Safe Holidays для Гостей
- Транспортные средства, принадлежащие отелю и на которых осуществляется трансфер, до и после каждой поездки обязательно проветриваются и проводится дезинфекция салона и багажного отделения.
- Услуги парковки осуществляются сотрудниками в средствах индивидуальной защиты, после парковки автомобиля обязательно проводится дезинфекция поверхностей, ключи от автомобиля хранятся отдельно друг от друга в специальном месте
- Гольф-кары после каждого использования обязательно дезинфицируются в соответствии с принятыми стандартами
- Для Гостей, выезжающих за пределы отеля, по запросу предоставляются гигиенические наборы Selectum Safe Holidays





## 5 \ Индивидуальные услуги

- В отеле можно заказать бесплатно или за дополнительную плату через службу SelectTouch Assistant индивидуальные услуги, такие как бронирование павильона на пирсе, пляже или около бассейна, празднование особых дней, услуги дворецкого, уборку номера в определенное время, услуги технической поддержки и другие



## 06 \ Правила гигиены

- В наших отелях используются химические и дезинфицирующие средства, одобренные Министерством здравоохранения Турции. В сотрудничестве с международными компаниями наш персонал проходит обучение по использованию нужного продукта и соответствующей дозировки.
- В помощь департаменту по уборке и дезинфекции на территории отеля была создана специальная санитарная команда

### **Гигиенические правила в местах общественного пользования**

- В местах общественного пользования были соблюдены правила безопасного социального дистанцирования
- Были разработаны и утверждены правила для уборки и дезинфекции всех поверхностей, особенно для поверхностей, которые чаще других подвержены тактильному контакту и обозначенные как критические места. Данные процедуры выполняются в соответствии с планом и фиксируются надлежащим образом

## Правила уборки в номерах и смены белья

- К каждому гостевому номеру закреплен определенный сотрудник, выполняющий уборку и дезинфекцию и использующий индивидуальные средства защиты
- При уборке номеров наши сотрудники используют одноразовые средства для уборки, при необходимости используют клининговое оборудование, которое до и после использования обязательно дезинфицируется.
- В рамках профилактических мер по предотвращению распространения Covid-19 из номеров были убраны все печатные документы. По запросу Гостя их может доставить сотрудник в номер. Помимо этого, Гости могут получить информацию в цифровом виде через информационный ТВ канал.
- После выезда Гостя из номера все поверхности тщательно убираются и дезинфицируются, все напитки из минибара, средства личной гигиены и текстильные изделия заменяются новыми. Перед заездом новыхGuestей в номере повторно осуществляется дезинфекция.
- На дверях номеров после дезинфекции и готовых к заезду новыхGuestей вешается табличка с информацией о проведенной санитарной обработке и стерильности номера
- В номерах на матрасах и подушках используются водонепроницаемые чехлы.
- Все текстильные изделия стираются при 60-90 ° C. Текстиль, который нельзя стирать, заменяется и/или дезинфицируется после каждого выезда.



## 07 \ Безопасность продуктов питания и напитков

- Была создана «Команда по безопасности продуктов питания», которая отвечает за контроль и проведение необходимых мер для обеспечения безопасности продуктов и напитков
- Все сотрудники, отвечающие за прием продуктов питания, приготовление и подачу блюд, используют индивидуальные средства защиты
- Все помещения, связанные с продуктами питания, в том числе склады, производственные и презентационные зоны постоянно дезинфицируются.
- Продукты в упаковках перед использованием/употреблением по возможности дезинфицируются или предлагают для употребления/использования после хранения в течение минимум 12 часов на складах.



- В ресторанах и барах мебель расставлена в соответствии с правилами социального дистанцирования, расстояние между столами 1,5 м и рядом стоящими стульями мин. 60 см
- Для семейных компаний и компаний друзей подготовлены специальные места
- В департаменте «питания и напитков» сотрудники разделены на отдел обслуживания и санитарный отдел, контакты между отделами минимизированы.
- После каждого Гостя столы тщательно убирает и дезинфицирует санитарная команда. Следующее использование возможно только минимум через 15 минут
- Каждому Гостю предоставляются новые столовые приборы
- Часы работы ресторанов увеличены и обслуживание производится по концепту «А-ля Карт Все Включено». Все блюда, представленные на шведском столе, и напитки будут подаваться обслуживающим персоналом
- Гости, желающие забронировать рестораны A'la Carte, могут сделать онлайн резервацию через портал SelectGuestranet
- Гости могут выбрать по меню и заказать блюда и напитки через портал SelectGuestranet
- По желанию Гостей в ресторанах и барах предоставляются одноразовые столовые приборы и посуда или обработанные при высокой температуре
- Гости могут выбрать блюда и напитки по меню и заказать обслуживание в номер за дополнительную плату





## 08 \ Анимация / Развлечения и спорт

- Во время шоу в амфитеатре, за кулисами и на других мероприятиях рассадка производится в соответствии с правилами социального дистанцирования и указано максимальное количество зрителей
- В крытых помещениях и на открытом воздухе мероприятия проводятся с соблюдением правил социального дистанцирования
- В крытых помещениях уборка и дезинфекция проводится строго в соответствии с принятыми стандартами
- Инвентарь, используемый во время тех или иных анимационных мероприятий, подвергается очистке и дезинфекции в соответствии с принятыми правилами
- В крытых помещениях соблюдается плановая очистка-дезинфекция
- Для Гостей подготовлена насыщенная индивидуальная программа.







## 09 \ Детский клуб / Клуб для подростков

- В связи с соблюдением правил социального дистанцирования в детском клубе и клубе для подростков количество посетителей и время нахождения ограничены. Требуется предварительное бронирование
- В крытых помещениях и на открытом воздухе мероприятия проводятся с соблюдением правил социального дистанцирования
- При входе в детский клуб / клуб для подростков у Гостей измеряется температура
- Игрушки, которые нельзя стирать и трудно вытирать, были убраны, отдается предпочтение игрушкам и материалам, которые легко вытираются, стираются или поддаются дезинфекции
- Для детей и подростков подготовлены насыщенные индивидуальные программы развлечений на открытом воздухе





## 10 \ Спа и Фитнес

- В связи с соблюдением правил социального дистанцирования в помещениях Спа и Фитнес зале количество посетителей и время нахождения ограничены. Требуется предварительное бронирование
- В турецкой бане, сауне и парной регулярно проводятся уборка и дезинфекция в соответствии с принятыми правилами
- Всё оборудование до и после использования подвергается дезинфекции
- В SPA салоне Гостям предоставляются одноразовые мыло, шампунь, рукавицу кесе, тапочки, в закрытой упаковке полотенца и пештемаль. На кушетках используются одноразовые простыни.
- В фитнес зале все оборудование и инвентарь размещаются с соблюдением правил социального дистанцирования, до и после использования проводится дезинфекция





## 11 \ Пляжная зона, бассейны и аквапарк

- Наш пляж имеет награду «Голубой флаг», которая является показателем чистоты, безопасности и благоустроенности
- Наши бассейны получили «Сертификат чистоты бассейна», выполнив все требования, указанные в «Постановление о санитарно-эпидемиологические требованиях к плавательным бассейнам»
- Шезлонги на пляже и около бассейнов расположены с соблюдением правил социального дистанцирования
- Учитывая вместимость бассейнов и необходимость соблюдения правил социального дистанцирования, введено ограниченное совместное пользование бассейнов, контролируемое спасателями
- Для ограничения загруженности аквапарка и водных горок были изменены часы работы
- Шезлонги на пляже и около бассейнов после каждого использования дезинфицируются
- По запросу Гостя предоставляются дополнительные полотенца
- Сотрудники выдают полотенца в специальных местах выдачи полотенец на пляже и около бассейнов
- На информационных табло дана информация по правилам пользования бассейнами





## 12 \ Магазины

- В магазинах на территории отеля проводится уборка и дезинфекция строго в соответствии с принятыми стандартами
- При входе в магазины указаны часы работы и количество единовременных посетителей
- Одежда, аксессуары, украшения и другие товары после каждой примерки или осмотра дезинфицируются
- В салонах красоты услуги оказывают по предварительной резервации, для каждого Гостя используют одноразовые текстильную продукцию и средства для ухода за волосами



## 13 \ Конференц залы

- В конференц залах при планировании рассадки участников учитываются правила безопасного социального дистанцирования и количество участников ограничено
- Перед и после использования залов проводится дезинфекция
- Участники конференций, не проживающие в отеле, могут пребывать только в строго отведенных местах. Посещение других мест возможно после получения разрешения



## 14 \ Отдел кадров и обучение персонала

- Регулярно проводится проверка здоровья сотрудников отеля. Помимо этого, доступ к работе разрешен после медицинского осмотра отельным доктором и получения справки о состоянии здоровья
- При въезде и выезде из отеля измеряется температура. В случае обнаружения симптомов коронавирусной инфекции Covid-19, сотрудник доставляется в ближайшее медицинское учреждение
- Во всех местах служебного пользования соблюдаются правила безопасного социального дистанцирования, количество сотрудников и время нахождения ограничены
- В транспортных средствах для обслуживающего персонала соблюдаются правила безопасного социального дистанцирования и регулярно проводится дезинфекция
- Для сотрудников проводятся специальные тренинги с целью повышения уровня осведомленности о правилах гигиены, соблюдения необходимых мер для защиты от Covid-19 и другие
- Сотрудники отеля во время работы используют средства индивидуальной защиты и соблюдают правила безопасного социального дистанцирования
- Для всех департаментов было создано «Руководство по работе на время пандемии» и для сотрудников регулярно проводятся специальные тренинги





## 15 \ Медицинские услуги

- На территории отеля круглосуточно находится медицинский персонал и автомобиль скорой помощи
- В соответствии с требованием Министерства здравоохранения Турецкой Республики в отеле были выделены специальные номера для изоляции Гостя, в случае подозрения или подтверждения диагноза коронавирусной инфекции, и разработаны стандарты обслуживания



## 16 \ Соблюдение законодательства

- Мы постоянно следим за повесткой дня и развитием событий, отслеживанием публикации и рекомендации ВОЗ (Всемирная организация здравоохранения), Министерства здравоохранения Турции, Научного совета Министерства здравоохранения Турции, Министерства культуры и туризма Турции, Министерства внутренних дел Турции, в соответствии с экспертными мнениями компетентных органов принимаются меры по обновлению требований «Сертификата Здорового Туризма»
- По мере поступления тех или иных изменений в рекомендациях мы будем информировать Гостей и всех заинтересованных лиц





**SELECTUM**  
HOTELS & RESORTS



**SELECTUM**  
LUXURY RESORT  
BELEK



**SELECTUM**  
FAMILY RESORT  
BELEK



**SELECTUM**  
NOA RESORT  
CAM RANH



**SELECTUM**  
NOA VILLAS  
CAM RANH



**SELECTUM**  
HACIENDA  
PUNTA CANA