



HUNGUEST HOTELS

H U N G A R Y

COVID-19 KÉZIKÖNYV

Hunguest Hotels szállodák számára

A turizmus fokozatos újraindításával a szálláshelyeken és a vendéglátóipari egységekben naponta ismét egyre nagyobb számú bel- és külföldi vendég fordul meg a világ minden részéről, akik igénybe veszik a kínált szolgáltatásokat, kapcsolatba kerülnek a kiszolgáló személyzettel, a többi vendéggel. Ezért jelen dokumentumban összegyűjtöttük a vendégek szempontjából fontos szempontokat, melyek a leglényegesebbek lehetnek, hogy szállodáink a fertőzés tovább terjedését megakadályozva mégis megfelelő színvonalú szolgáltatást tudjanak nyújtani, és a vendégélmény is, az adott körülmények között a legteljesebb legyen.

A COVID-19 miatt hozott, a lakosság egészségének megőrzését célzó intézkedések, jogszabályok betartása minden érintett számára kötelező.

Magyarország Kormányának döntései, a Nemzeti Népegészségügyi Központ vagy az országos tisztifőorvos által kiadott útmutatások, irányelvek betartása mindannyiunk érdeke és kötelessége.

Ez a dokumentum a nem kötelező jellegű szabályok felállítását célozza. A vendégeket fogadó vagy kiszolgáló helyszínek mindegyikén a szolgáltatás jellegéből fakadó speciális szempont- és előírás rendszer érvényes, működésüket hatályos jogszabályok mellett végzik, szabályozott körülmények között. A javasolt intézkedések felsorolása segítséget nyújthat Vendégeinknek, de a hatályos – és a veszélyhelyzetre tekintettel rendszeresen felülvizsgált – közegészségügyi, higiénés és egyéb hatósági rendeletek, szabályzókat természetesen nem írja felül, nem előzi meg.

A koronavírus járvány miatti üzemszünet után a szállodák újra nyitásához számos, a vírus terjedésének kockázatát csökkentő intézkedést kellett bevezetnünk. A felkészülést időben elkezdtük, az intézkedések és eljárásrend kidolgozása láncszintű és egységes, viszont a helyi sajátosságok miatt vannak szállodákra szabott irányelvek is.

A Hunguest Hotels szállodáiban megteremtettük a kockázat csökkentéséhez szükséges eszköz és erőforrás igényt, valamint az alapvető biztonsági felszereléseket is biztosítjuk: védőeszközök, tájékoztató és információs feliratok, tárgyi eszközök, pl. szenzoros kézfertőtlenítők, maszkok, kesztyűk, padló jelzőmatrica, információs feliratok. Ezen felül felkészítettük a dolgozókat a megváltozott eljárásrend szabályairól, mely betartása folyamatosan ellenőrzése kerül.

Minden intézkedésünk a Vendégeink és a dolgozóink biztonságát, egészségének megőrzését szolgálja.

Jó egészséget kívánunk minden Vendégünknek és a turizmusban érdekelt vagy érintett szereplőnek!

A részlegenkénti eljárás rend az alábbi:

Általános intézkedések:

- Külsős vendégeket a wellness, a gyógyászat, a vendéglátóegységek nem fogadhatnak. Kivételt képeznek a külső résszel is rendelkező fürdők, a hatósági rendeleteknek megfelelően:
 - Napfényfürdő Aquapolis Szeged
 - Saliris Resort Gyógy- és Termálfürdő.
- Munkavállalók oktatása és tájékoztatása a bevezetett intézkedésekről:
 - Szállodáink dolgozóit megfelelő védőeszközökkel elláttuk;
 - Oktatási segédanyagot és gyakorlati oktatást kaptak felelős vezetőjüktől;
- Vendégeink tájékoztatása már a szállodába érkezésük előtt és ott tartózkodásuk alatt folyamatos:
 - weboldalunkról letölthető Hunguest Hotel COVID kézikönyv;
 - a szállodai recepción és a liftek előterében kihelyezésre kerültek a tájékoztató szórólapok, információs táblák is.

Általános higiénés intézkedések:

- Szenzoros kézfertőtlenítők elhelyezése a közösségi területeken (szállodai recepció, liftek, étterem).
- Fertőtlenítő takarítás naponta többször a vendégterekben, közösségi terekben, közös vendég mosdókban, különösen figyelemmel a kilincsek, csaptelepek, nyomógombok, villanykapcsolók, lépcsőkoriátok, üvegajtók, lift belsőterek tekintetében.
- A kölcsönözhető eszközök, sporteszközök folyamatos fertőtlenítése – akár naponta többször is: pl. biliárd dáka, bowling golyó, kerékpár, bukósisak stb...
- A szálloda recepcióján (szállodába érkezéskor, illetve ügyintézés esetében) munkatársaink maszkot és – készpénz kezelés esetén - kesztyűt viselnek.
- Az étteremben a felszolgálók és étteremben dolgozó munkatársak számára kötelező a maszk, és – készpénz kezelés esetén - kesztyű viselése.
- Készpénzmentesség: készpénz használatra csak a recepciókon és a pénztárakban van lehetőség Vendégeink számára. Felhívjuk figyelmüket arra, hogy készpénzt egyéb részlegen, ahol élelmiszerrel is dolgoznak, ott nem tudunk elfogadni.
- Liftek:
 - a szállodai liftek befogadóképességét korlátozzuk, tehát egyszerre csak egy család, vagy egy szobában lakók tartózkodhatnak benne;
 - Ezen felül – a lift méretétől függően - maximalizáljuk az egyszerre benne utazó személyek számát is.

Intézkedések szállodai területenként:

- **FRONT OFFICE**

Vendégeink szállodai elhelyezése és a szobák beosztása során is figyelembe vesszük, hogy a fizikai távolságtartás a szobai folyosókon is betartható legyen.

- Vendégeink szállodai elhelyezése és a szobák beosztása során is figyelembe vesszük, hogy a fizikai távolságtartás a szobai folyosókon is betartható legyen.
- Újonnan érkező vendégek számára azzal is csökkentjük a fertőzésveszély kockázatát, hogy csak olyan szobába érkehetnek, amely előtte legalább 12 óráig nem volt használatban (lehetőség szerint a szobákat legalább 12 óráig "pihentetjük" a következő vendég érkezése előtt).
- Biztosítjuk a lehető legkevesebb fizikai kontaktussal járó bejelentkezés lehetőségét.
- A recepció használta (egyszer használatos) tollak és a recepciós pult folyamatosan, rendszeres időközönként fertőtlenítése kerülnek.
- A kulcskártyák, belépő órák minden használat után, valamint rendszeres időközönként fertőtlenítésre kerülnek.

- **VENDÉGLÁTÁS** (étterem, lobby bár, terasz)

Szállodáink éttermeiben megváltozik a felszolgálat menete – melyet az aktuális vendéglétszám alapján alakítunk ki:

- Amennyiben a szállodában kevesebb, mint 30 vendég tartózkodik, étkezéseinket az asztalnál való felszolgálással, ún. tányérszervízzel szolgáljuk fel vendégeink számára.
- Amennyiben a szállodában több, mint 30 vendég tartózkodik, akkor biztosítjuk Vendégeink számára a büféasztalról való étkezés lehetőségét az alábbi higiénés szabályok betartása mellett:
 - a büféasztaloknál a torlódás elkerülésére több büféasztal kerül kihelyezésre;
 - a büfészigetek körüli közlekedésnél felhívjuk Vendégeink figyelmét, hogy egymás útját ne keresztezzék, hogy a kihelyezett ételeket meghatározott sorrendben tudják megtekinteni és kiválasztani;
 - mind az étterembe való belépésnél, mind a büféasztalok közelében biztosítjuk Vendégeink számára a kézfertőtlenítés lehetőségét;
 - a rendelés felvétel minden esetben az asztaloknál történik;
 - reggeli italok (kávé, tea, gyümölcslé): a vendégasztalra (nem büféasztalra) felkészített pohárral, csészével és bögrével a vendég maga szervírozza a gépből (ez esetben az automata gombjai és felülete kerülnek folyamatosan fertőtlenítésre).

- **HOUSEKEEPING** (Szobák takarítása)

- Ezúton tájékoztatjuk Vendégeinket, hogy a napi takarítás csak Vendégeink kifejezett kérésére történik.
- Takarítás esetén dolgozóink minden esetben csak védőfelszerelésben (kesztyű, maszk) és alkoholos fertőtlenítés után lépnek a szobába.
- Igény/kérés esetén, illetve Vendégeink távozásakor (utazáskor) a takarítás menete az alábbiak szerint zajlik:
 - szobában gyakran érintett felületek virucid fertőtlenítése történik: ajtónyitó fogantyú/ kilincs, telefon, lámpakapcsoló, szekrény-fióknyitó fogantyúk, TV-

távírányító és billentyűzet, asztal, éjjeliszekrény, mosdókagyló és csaptelep, zuhanycsap, szappanadagoló, WC-öblítő, fogantyú

- a szoba szellőztetése takarítás közben
- fürdőszobai bekészítések rendelkezésre állásának biztosítása (szappan, tiszta törölközők)
- szobában található eszközök mosogatógépből mosása (beleértve azon eszközöket is, amelyeket látszólag nem voltak használatban)
- amennyiben a szobához erkély, vagy terasz is tartozik, az ott lévő bútorok fertőtlenítése is megtörténik.

• EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

- **Gyermekjátékszerek, gyermekmegőrzők:** a nagy méretű, tisztítható játékok fertőtlenítésre kerülnek (kis méretű játékok - pl. lego, kisautó, kártya stb. használata nem megengedett).
- **Kültéri játszótér, kalandpark** esetén a fém, fa, illetve műanyag részeket, kapaszkodókat, ülőfelületeket legalább naponta kétszer fertőtlenítjük (kisebb eszközök, pl. vödör, lapát kihelyezése nem megengedett).
- **Bowling, csocsó, x-box, biliárd** esetén: az eszközök minden használat után fertőtlenítésre kerülnek:
 - A bowling cipők két használat között fertőtlenítésre és pihentetésre kerülnek;
 - minden, játékhoz szükséges eszköz minden használat után fertőtlenítésre kerül.
- **Fitness termék:** a fitness gépeket, berendezéseket fertőtlenítésre kerülnek minden használat után.

• WELLNESS fürdők

- **Felhívjuk Vendégeink figyelmét, hogy a fertőzés elkerülése végett jelen helyzetben, a medencébe lépés előtt és után az előírt elő- és utó zuhanyozás kötelező; valamint a fürdő valamennyi részlegében, helyiségében a papucs használata kötelező.**
- Tájékoztatjuk Vendégeinket, hogy a fertőzésveszély elkerülése miatt:
 - a medencekorlátok gyakori rendszerességgel fertőtlenítésre kerülnek;
 - a gépészeti és vízkezelési rendszerek, külön figyelemmel a szellőztető berendezésekre, üzemeltetési előírásainak pontos betartása és ellenőrzése;
 - a közös terek, öltözők, zuhanyzók, medencék, egyéb felületek, lábmosságok higiéniai állapotát folyamatosan fenntartjuk- az előírt takarítási útmutató teljes körű betartása által;
 - az öltözőszekrényeket minden használat után fertőtlenítjük;
 - vizesblokkokat óránként takarítjuk, míg az öltözőkabinok és öltözőszekrények ajtajának, belső felületeinek fertőtlenítése 2 óránként történik;
 - fertőtlenítő folyadékot/gélt helyezünk ki a vendégek által látogatott főbb helyiségekben (előtér, öltöző, mosdók, pihenőtér, medencetér, szabadtér, vendéglátóhelyek).
 - a beléptető karórák fertőtlenítése kivétel nélkül minden használat után.