



MENADŽMENT U HOTELIMA

BOSNA I HERCEGOVINA - SMJERNICE I PROTOKOLI ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU OD COVID-19 U TURIZMU

Ovaj materijal možete pročitati pomjerajući se prema dnu stranice.

Za pregled ovog materijala potrebno je 5 minuta.

Nakon što pročitate materijal molimo da pristupite provjeri znanja kako biste dobili svoj certifikat o završenom kursu.

Opće smjernice za hotele

Uvodne informacije

- *Hotelske javne površine – poput restorana ili predvorja – rizičnije su od pojedinih soba, budući da se COVID-19 brže širi kapljicama u zraku, nego na zajedničkim površinama.*

- *U konačnici, osoblje je u većem ukupnom riziku od gostiju.*

Razina svijesti uposlenika u odjelima

-
- *Obučiti zaposlene kako čistiti i sterilizirati objekte u cilju dobivanja potvrde da su «prostor bez COVID-19 virusa»*
 - *Potrebno je stalno održavati komunikaciju između rukovodstva i uposlenika - unaprijed definirati politiku informiranja gostiju kako bi se informacije o incidentima koji se eventualno dese u objektima mogle brzo davati i primati, i kako bi se u svakom trenutku znao status situacije*
 - *Dati smjernice zaposlenima o tome kako gostima i drugim akterima prenijeti plan djelovanja u cilju osiguranja dosljednosti*
 - *Kratki dokumenti ili informativni plakati mogu pojačati ključne poruke gostima i zaposlenima, uključujući promoviranje pranja ruku (najmanje 20 sekundi, svi dijelovi šake), respiratorna higijena i pravila ponašanja kod kašljanja ili kihanja*
 - *Dezinfekcija se može postići korištenjem 70% rastvora alkohola*
-



COVID -19 smjernice za menadžere u hotelima



Standardi tehničkih usluga i usluga održavanja

-
- *Postoji dovoljno znanja o COVID-19 kroz provođenje aktivnosti jačanja i razvitka svijesti u odjelu, pogledati odgovarajući odjeljak*
 - *Sva voda koja se koristi treba se tretirati u skladu sa lokalnim propisima i standardima u zemlji*
 - *Provjeriti da li perilice za posuđe i rublje pravilno rade, posebno da li pravilno griju*
 - *Provjeriti da li oprema za ventilaciju, promjenu zraka i smanjenje vlažnosti u zatvorenim bazenima pravilno rade kako bi se izbjeglo širenje zaraze*
 - *Kao i u normalnim okolnostima, potrebno je posvetiti pozornost stanju filtera i održavanju pravilne izmjene zraka u zatvorenom prostoru*
 - *Redovito provjeravati rade li pravilno dozatori sapuna, sredstva za dezinfekciju i ručnika*
 - *Pridržavati se sigurnosne distance između uposlenika*
-

Održavanje

Potrebno je:

- *Posjedovanje dovoljno znanja o COVID-19 kroz provođenje aktivnosti jačanja i razvitka svijesti u svom odjelu*
- *Osiguranje dostupnosti posebnih sredstava za čišćenje toaleta kako bi se toaleti dezinficirali nakon svake upotrebe*
- *Posebnu pozornost posvetiti predmetima koji se često dodiruju, kao što su drške, dugmad u dizalu, rukohvati, prekidači za svjetlo, šteke na vatima, itd.*
- *Izraditi poseban plan čišćenja i dezinfekcije u nekoliko dana nakon napuštanja hotela za slučajeve da zaraženi gost ili zaposlenik boravi u objektu, ili ako im se dijagnosticira COVID-19 u toku boravka*
 - *Potrebno je dati upute da se rublje pere na višoj temperaturi, 70°C ili više*

- *Predmete za jednokratnu upotrebu, kao što su ručnici za ruke, rukavice, maske, odložiti u kontejner sa poklopcem i iznijeti u skladu sa propisima i standardima hotela*
 - *Obučiti osoblje koje obavlja čišćenje kako koristiti osobnu zaštitnu opremu (OZO) i kako provoditi higijenu ruku neposredno nakon skidanja OZO i nakon završetka postupaka čišćenja i dezinfekcije*
 - *Svakodnevno prozračivati sve zajedničke prostorije i prostore*
 - *Osoblje koje posprema hotel obvezno je obavijestiti upravu ili recepciju o svim eventualnim zaraženim osobama koje borave u sobi*
 - *Odjeća i posteljina osoba u izolaciji treba se ubaciti u vreće odvojeno od vreća namijenjenih drugim gostima, i odvojeno dezinficirati i oprati na visokoj temperaturi od 70°C, u skladu sa propisima Svjetske zdravstvene organizacije*
 - *Otpad treba prikupiti i čvrsto zatvoriti prije odlaganja na posebno mjesto za odlaganje otpada*
-

Čišćenje i dezinfekcija zgrade ili objekta ako je neka osoba zaražena

- *Izolirati sve prostore koje je koristila zaražena osoba*
 - *Otvoriti vanjska vrata i prozore u cilju povećanja cirkulacije zraka u prostoru*
 - *Sačekati 24 sata prije čišćenja odnosno dezinfekcije, odnosno čekati što duže moguće*
 - *Očistiti i dezinficirati sve površine koje je koristila zaražena osoba, kao što su uredi, toaleti, zajednički prostori, iz zajedničke elektronske naprave, kao što su tableti, zasloni osjetljivi na dodir, tipkovnice, daljinski upravljači, i bankomati*
 - *Nakon pravilne dezinfekcije, prostor se može otvoriti za upotrebu*
 - *Radnici koji nemaju blizak kontakt sa zaraženom osobom mogu se vratiti na posao odmah nakon dezinfekcije, odnosno u skladu sa uputama zdravstvenih vlasti*
-

Ulaz u hotel i javne površine

- *Pobrinuti se da je cijeli objekt potpuno steriliziran od strane akreditiranog organa prije stavljanja u funkciju*
 - *Osigurati mehanizme, procedure i organizacijske smjernice, i postaviti panele koji naglašavaju značaj pridržavanja načela fizičkog distanciranja*
 - *Odrediti kliniku i liječnika za svaki hotel, odnosno uspostaviti vezu sa medicinskom ustanovom odnosno klinikama za slučaj potrebe*
 - *Provjeriti kvalitetu osobne zaštitne opreme (OZO) i sredstava za dezinfekciju*
 - *Pobrinuti se da se zabave i vjenčanja unutar hotela (podložno reviziji u skladu sa razvojem zdravstvene situacije) mogu održati uz poštivanje fizičke distance od 1,5 metar i relevantnih higijenskih mjera*
 - *Pobrinuti se da se sve noćne aktivnosti u hotelu (podložno reviziji u skladu sa razvojem zdravstvene situacije) mogu održati uz poštivanje fizičke distance od 1,5 metar i relevantnih higijenskih mjera*
 - *Izdvojiti jedan kat hotela za karantenu potvrđenih ili sumnjivih slučajeva*
-

Recepcija i poslužitelji u lobiju hotela

Potrebno je:

Da zaposleni imaju dovoljno znanja o COVID-19 kroz aktivnosti jačanja i razvitka svijesti u odjelu
(kliknite za novu karticu)

Da znaju kako reći gostu koji ima respiratorne probleme da ostane u svojoj sobi dok ga ne pregleda liječnik

(kliknite za novu karticu)

Raspolagati informacijama o putovanju u i iz zemalja u kojima je raširen COVID-19

(kliknite za novu karticu)

Da mogu dati broj telefona zdravstvenih ustanova, medicinskih centara, javnih i privatnih bolnica, i centara za pomoć kojima se gosti mogu obratiti u slučaju sumnje na zarazu

(kliknite za novu karticu)

Da prostor recepcije sadržava i medicinski paket sa higijenskim maramicama, maskama za lice, rukavicama, ogrtačem duljine do poda i dugih rukava, vrećom za otpad kako bi se biološki opasan materijal uklonio na lokacije određene u skladu sa propisima ministarstava zdravstva i okoliša

(pogledajte nastavak stranice)

Služenje hrane i pića

Potrebno je:

- *Da zaposleni imaju dovoljno znanja o COVID-19 kroz provođenje aktivnosti jačanja i razvitka svijesti u svom odjelu*
 - *Da se hotel pobrine za pridržavanje općih standarda i praksi higijene osoblja, uključujući često pranje ruku i sprječavanje kontaminacije*
 - *Da osoblje nosi rukavice, često ih mijenja, i redovno koristi sredstvo za dezinfekciju ruku*
 - *Toplu hranu služiti na temperaturi iznad 57°C, a hladnu hranu ispod 5°C*
 - *Potpuno obustaviti posluživanje sa švedskog stola osim, ako je moguće, kada ga na stol gostiju servira jedna osoba*
 - *Čistiti i dezinficirati strojeve za kafu, bezalkoholna pića i sl., a posebno dijelovi koje dodiruje najveći broj korisnika*
-

Higijenske smjernice za bazene

Potrebno je:

- *Zabraniti korištenje bazena ugroženim skupinama; postaviti plakat na ulaz u bazen kojim se podiže svijest među korisnicima (ugrožene skupine uključuju starije osobe, trudnice, osobe sa kroničnim respiratornim teškoćama, dijabetičare, oboljele od karcinoma koji se liječe, oboljele od kardiovaskularnih bolesti i hipertenzije)*
 - *Ograničiti broj korisnika bazena u skladu sa kapacitetom bazena (1 kupač na 3 metra kvadratna površine bazena)*
 - *Postaviti plakate u prostoru gdje borave gosti koji sadrže informacije o poduzetim mjerama u cilju ograničenja broja kupača i podsjećanja na obavezu tuširanja sapunom prije svakog ulaska u bazen*
 - *Odabratijednog člana osoblja da uređuje ulazak gostiju u bazen i da ih poziva da poštuju propisane mjere zaštite zdravlja*
 - *Postaviti dozatore gela za tuširanje u prostoru za tuširanje prije ulaska u bazen*
 - *Opremiti mokre čvorove za goste dozatorima sapuna, jednokratnih ručnika i korpom za otpatke sa pedalom*
-

Seminari, konferencije, sastanci i specijalni događaji



Prostorije za seminare i konferencije

- Kapacitet prostorije se mora smanjiti za 50% uz poštivanje minimalne distance od 1,5 metara između stolica, i minimalne distance od 2,5 metara između stolova
- Stanke za kafu se provode u istoj prostoriji, bez mogućnosti samoposluživanja

(kliknite za novu karticu)

- Postavljanje dozatora hidro-alkoholnog gela na ulazu u prostorije i plakata koji podsjećaju goste na dezinfekciju ruku
- Prostorije se moraju redovito prozračivati

(pogledajte nastavak stranice)

Čišćenje i dezinfekcija

-
- *Svakoj prostoriji za sastanke se dodjeljuje posebni mokri čvor za goste, koji treba biti opremljen dozatorima sapuna i jednokratnim papirnim ručnicima*
 - *Dobro prozračiti prostoriju prije i poslije svake upotrebe*
 - *Redovita dezinfekcija stolova, stolica, rukohvata, itd.*
 - *Pojačati plan čišćenja/dezinfekcije za toalete za goste, uključujući dezinfekciju kvaka na vratima, slavina, ručice na vodokotliću, kao i svih drugih površina koje se mogu dotaći rukom*
-

Završili ste pregled materijala. Molimo pristupite provjeri znanja kako biste mogli dobiti svoj certifikat. Provjera znanja je dostupna u izborniku s lijeve strane.

