

NIRVANA  
HOTELS

ИНФОРМАЦИЯ О ПРИМЕНЕНИИ И ПРОЦЕДУРАХ МЕР ГИГИЕНЫ И ЗДОРОВЬЯ



---

**Дорогие Гости, Уважаемые Партнеры,**

Мы вместе переживаем воздействие коронавируса (COVID-19) во всем мире, и надеемся, что этот процесс закончится в ближайшем будущем. С переходом к этапу нормализации и последующему оживлению туризма, гости будут справедливо повышать свои ожидания в вопросе гигиенических и санитарных норм.

В то же время мы хотели бы подробно проинформировать вас о наших стандартах и процедурах в области гигиены и охраны здоровья, а также о новых мерах предосторожности, которые мы строго соблюдаем в наших отелях, с осознанием того, что с новым порядком на каждом этапе жизни, с внимательностью следует относиться ко всем факторами, влияющими на гигиену и здоровье.

Что касается гигиены и безопасности для здоровья, все исследования и разработки, проектирование и производство новых бесконтактных гигиенических систем шведского стола для гостей, которые мы будем предлагать на рынке под названием «WeServe» под торговой маркой «Crystal Hygiene Solutions», а также системы дезинфекции озоном “Crystal O3”, которые будут использованы нами в отелях, сделаны на производственных объектах в рамках структуры Kristal Industrial Inc. относящейся к числу компаний нашей группы.

Ниже представляем правила гигиены и здравоохранения, которые будут применяться в наших отелях при переходе к процессу нормализации после COVID-19.

Желаем вам крепкого здоровья.

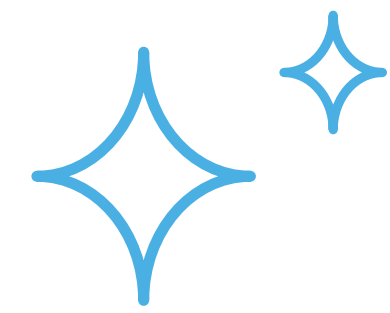
С уважением,

---

**Корхан Алшан**

*Amara World Hotels & Nirvana Hotels*

Генеральный Координатор



CRYSTAL  
**HYGIENE SOLUTIONS**

**WE SERVE**  
The New Way of  
Hygienic Food Serving

**LOCAL &  
HEALTHY  
FOODS**

  
CRYSTAL  
**HYGIENE SOLUTIONS**  
**O<sup>3</sup>**

  
CRYSTAL  
**HYGIENE SOLUTIONS**  
**WS BUFFET**



# МЕРЫ ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОБЛАСТИ ГИГИЕНЫ И ЗДОРОВЬЯ





## 1. ПРАВОВЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ВЛАСТЕЙ

*a.* Мы непрерывно следим за советами и рекомендациями Министерства здравоохранения Турции, Всемирной организации здравоохранения и других компетентных органов, которые соответствующим образом внедряются в наши системы гигиены и охраны здоровья Департаментом управления качеством.

## 2. ЮРИДИЧЕСКИЙ ВНЕШНИЙ АУДИТ И СТАНДАРТЫ ISO

*a.* С определенной периодичностью в соответствии со стандартами качества и правовыми требованиями, наши отели подвергаются всесторонним гигиеническим проверкам со стороны международной аккредитованной организации (Bureau Veritas).

*b.* Под этим смыслом мы подразумеваем, что все предлагаемые нами услуги, включая стандарты питания и здравоохранения, а также правила личной гигиены, тщательно контролируются в наших отелях.



## 3. РУТИННЫЕ ПРОВЕРКИ И КОНТРОЛИ

*a.* Для предотвращения возможного риска, на ежедневной основе мы архивируем образцы продуктов, представленных в ресторанах, которые затем хранятся в специальных шкафах для анализов.

*b.* Также ежедневно отбираем пробы воды из бассейнов и проводим все необходимые проверки во всех наших отелях.

## 4. ЕЖЕДНЕВНЫЕ САНИТАЦИОННЫЕ МЕРЫ

*a.* Мы следуем нашим стандартным графикам уборки, но больше внимания уделяем контактным поверхностям.

*b.* Все поверхности и устройства по всему отелю, такие как дверные ручки, кнопки вызова лифта, батареи, поручни, электрические кнопки, тренажеры, оборудование для мини-клуба, столы, подлокотники кресел, телефонная трубка, телевизор и климат-контроль, регулярно и часто очищаются с помощью эффективных дезинфицирующих средств.



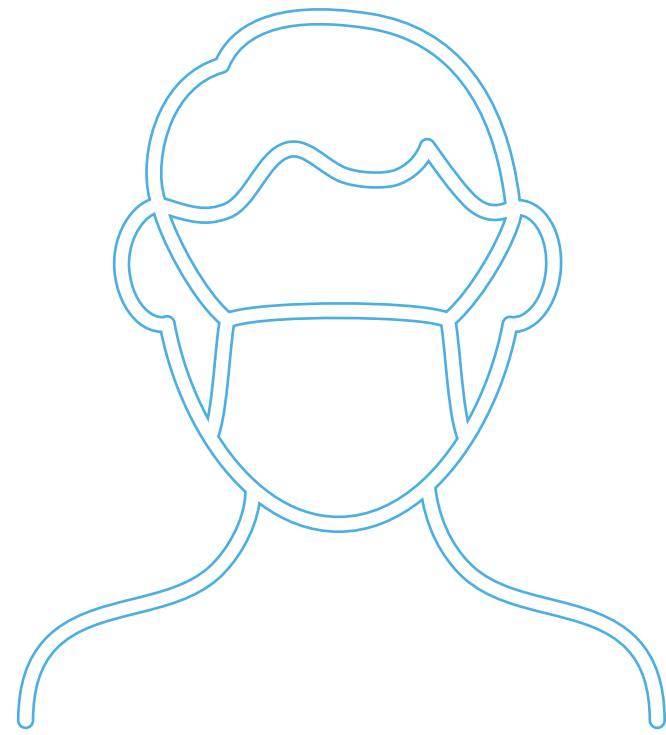
## 5. ДЕЗИНФЕКТАНТЫ ДЛЯ РУК

*a.* Во всех местах общего пользования установлены дезинфицирующие средства для рук.

*b.* Во всех наших отелях было увеличено количество дезинфицирующих средств для гостей и сотрудников, и эти средства регулярно проверяются и обновляются во всех комнатах гостей, у входов в рестораны и всех туалетов.

*c.* Особое внимание уделяется уборке туалетов и раковин, а также контактным точкам в местах общего пользования.

*d.* После обработки этих участков водой и моющим средствами, так же используется процедура дезинфекции подходящими для этого химическими веществами и озоном.



## 6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАСКИ

**a.** На основании решений Министерства здравоохранения Турецкой Республики и соответствующих официальных органов наши сотрудники, которые обслуживают вас в общественных местах, в настоящее время обязаны использовать маски. Работники магазина также должны соблюдать эту практику и все другие установленные правила гигиены.

**b.** Все сотрудники поставщиков товаров, продуктов и услуг в наши отели, также обязаны носить маски.

**c.** Зоны, где гости будут использовать маски в отеле, можно рассматривать в целом как места с интенсивным скоплением людей. Нахождение без маски на пляже и в других подобных местах может быть возможным при условии, что будет уделяться максимальное внимание социальной дистанции. (Окончательное решение будет объявлено администрацией отеля перед открытием).

**d.** Информация о том, как будут предоставляться маски в случае необходимости, будет предоставлена перед открытием отеля.



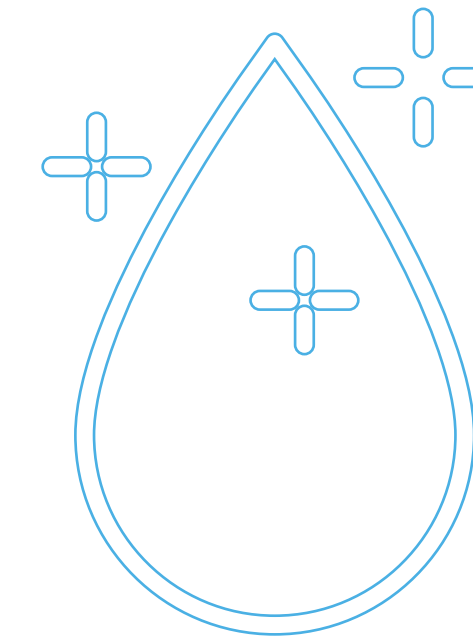
## 7. САНИТАЦИЯ С ОЗОНОМ

**a.** Процесс дезинфекции озоном является одним из самых эффективных и натуральных методов дезинфекции опасных зон. Озон, который является природным материалом, является безопасным, здоровым и экологически чистым веществом.

**b.** Высокий риск существует в таких областях, как туалет, поэтому наиболее эффективная процедура стерилизации осуществляется нашими устройствами OZON, при помощи которых эти области тщательно очищаются до мельчайших деталей.

**c.** В наших бассейнах 99,9% гигиены обеспечивается методом дезинфекции озоном. Система озонирования, которая обеспечивает в 3200 раз более эффективную дезинфекцию по сравнению со стандартными компонентами хлора, вносит большой вклад в санитарные работы во всем отеле.

**d.** Система дезинфекции озоном используется во всех важных областях, включая дезинфекцию фруктов, овощей и дезинфекцию помещений.



## 8. ГИГИЕНА БАССЕЙНОВ

**a.** Уделяется внимание тому, чтобы уровень хлора в бассейнах соответствовал уровню, установленному законодательством.

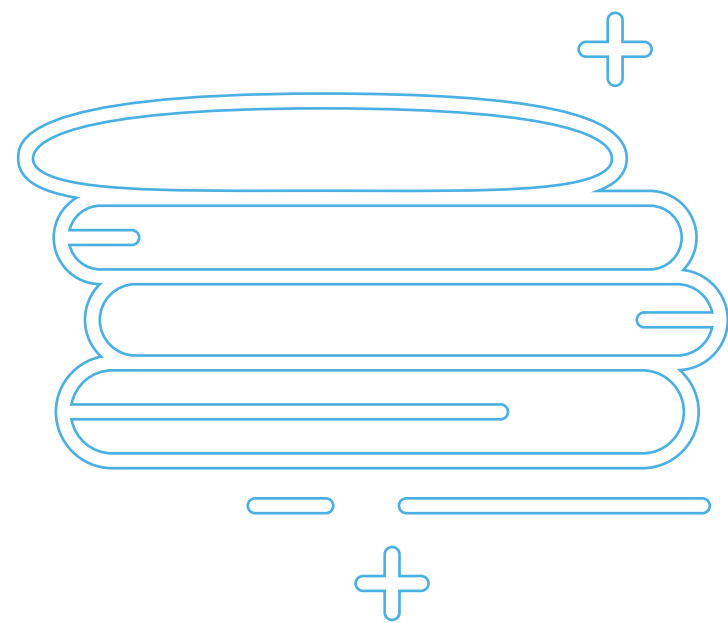
**b.** Средства для дезинфекции бассейна регулируются в соответствии с действующими нормами с помощью автоматического дозирующего насоса.

**c.** Данные постоянно отслеживаются, замеряются и регистрируются нашим опытным техническим персоналом.

**d.** В наших бассейнах используется технология очистки озоном. Все бассейны постоянно контролируются внутренним, а также и внешним аудитом со стороны официальных учреждений.

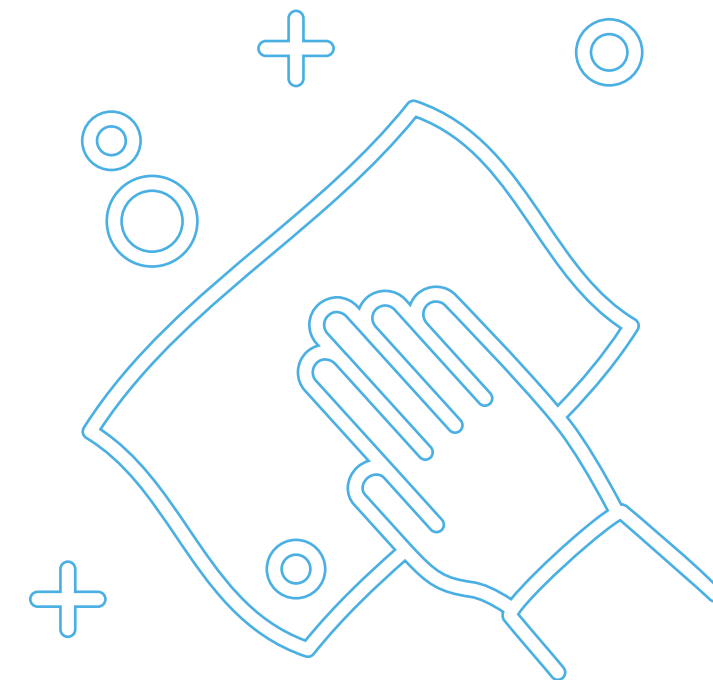
**e.** Спасатели в бассейнах постоянно следят за соблюдением социальной дистанции, и приемлимым количеством людей.

**f.** Количество очищенной пресной воды увеличивается за счет увеличения скорости обратной промывки в бассейне.



## 9. ГИГИЕНА В ОСОБЫХ ЗОНАХ

- a.** Сауны, массажные салоны, спортивные залы и детские клубы используются по мере необходимости и в зависимости от количества людей пользование может быть ограничено.
- b.** При необходимости эти зоны используются путем ведения ограниченного количества записей, а механическая очистка и вентиляция зон проводятся через регулярные промежутки времени.
- c.** В этих зонах частота дезинфекции поверхностей была увеличена.
- d.** Будет реализовано новое планирование направленное на защиту социальной дистанции в зонах, таких как амфитеатр, пирс, пляж, рестораны и т.п.



## 10. ГИГИЕНА В МИНИ-КЛУБЕ

- a.** На детских площадках и в детских клубах нет игрушек, которые трудно очистить (плюшевые игрушки, бассейн с мячиками и т.п.).
- b.** Все методы санитарии, которые юридически совместимы с обеспечением гигиены мини-клуба, тщательно соблюдаются, и принимаются меры предосторожности для защиты социальной дистанции.
- c.** Активная и глубокая дезинфекция озоном во всех помещениях мини-клуба проводится ночью между 24.00 - 04.00.

## 11. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО КОЛИЧЕСТВУ ЛЮДЕЙ В ЗОНАХ ОТЕЛЯ

- a.** Места, подверженные наибольшему скоплению людей, такие как основной ресторан и другие места для еды и напитков, будут разграничены к использованию на равные периоды времени, для предотвращения одновременного скопления людей в одном месте. Таким образом, гигиена и безопасность для здоровья будут улучшаться, социальная дистанция поддерживаться, а комфорт обслуживания обеспечен более квалифицированно.
- b.** Согласно такой схеме, часы утреннего завтрака будут разделены на два отдельных периода времени: с 07:00 до 09:00 и с 09:00 до 11:00 в главном ресторане. (ОБСЛУЖИВАНИЕ СМЕН А - Б).
- c.** Часы обеда будут разделены на два отдельных периода времени: 12.00 - 13.30 и 13.30 - 15.00.
- d.** Часы ужина будут разделены на два отдельных периода времени: 18.00 – 20.00 и 20.00 – 22.00
- e.** В снэк-зонах, обслуживаемых с полудня до вечера, часы работы также делятся на два периода. Они определены как 12.00 - 15.00 и 15.00 - 18.00.
- f.** Гости, обслуживающиеся в первый период времени, при входе получают антиаллергенный браслет одного цвета, а гости обслуживающиеся во втором периоде получают браслет другого цвета. Благодаря этой системе гостей направляют во время входа в ресторан, а вход будет регулироваться ответственным персоналом. Система «Обслуживающая смена» будет определена администрацией отеля с чутким подходом, и при заезде гостей в отель, им будут даны четкие определения использования данной системы.

**g.** При заезде в отель, гости могут сообщить о своем предпочтении по времени посещения ресторанов и т.п. сотруднику ресепшен, который передаст информацию и таким образом будут формироваться периоды пользования рестораном.

**h.** В особых случаях (если гость в более поздний период запрашивает ранний период посещения или наоборот), гость будет направлен в ресторан A'la Carte и аналогичные зоны обслуживания, или ему попытаются помочь при наличии свободного места (если кто-то из гостей не пришел в свой период) и без риска пропускной способности ресторана.

**i.** Первоочередным и основным принципом всех применяемых мер является необходимость обеспечения здоровья, а затем удовлетворение гостя.

**j.** В других зонах отеля, Администрация также оставляет за собой право ограничивать некоторые услуги, если того требует правило социальной дистанции. Вышеуказанное право не может быть указано гостями в виде рекламации либо жалобы.

**k.** Мы хотим ограничить пользование лифтами именно в целях вашего здоровья. Однако при этом мы не забываем увеличивать частоту дезинфекции лифтов. Если нет сильной необходимости в использовании лифта, мы рекомендуем гостям воспользоваться лестницей. Мы представляем письменные и устные уведомления о том, что нельзя превышать максимальную грузоподъемность, установленную в лифтах. На всех выходах их лифтов, мы непременно размещаем дезинфектанты для рук.



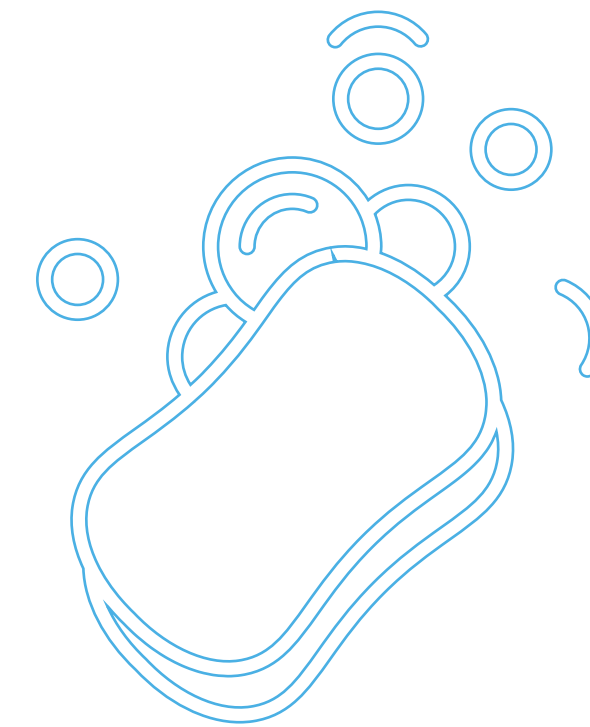
## 12. ПРОЦЕДУРЫ ПИЩЕВОЙ ГИГИЕНЫ

**a.** Наши пищевые производственные зоны контролируются с помощью 24-часовой системы камер наблюдения.

**b.** Пищевые инженеры и специалисты по пищевым продуктам, работающие в Отделе качества нашей структуры, тщательно и в соответствии с требованиями стандартов ISO 22000 и правового законодательства Республики Турция проверяют все процессы этапов производства продуктов питания, такие как доставка, хранение, приготовление пищи, подача и т.д.

## 13. ПРОЦЕСС ДЕЗИНФЕКЦИИ ОВОЩЕЙ И ФРУКТОВ

**a.** Все овощи и фрукты подвергаются глубокой дезинфекции с помощью автоматизированной системы мойки озоновой водой в соответствии с нормативными требованиями и направляются в зоны приготовления блюд.



## 14. ГИГИЕНА СЕРВИСНЫХ ПРИБОРОВ

**a.** Используемые общие предметы, такие как столовые приборы, ложки, чашки и тарелки, после каждого использования вымываются в специальных машинах водой и моющим средством с высокой температурой, тем самым предоставляя 100% гигиену этих предметов, которые затем хранятся в чистом месте до следующего использования.

**b.** Работы по процедуре обработки ледяных машин проводятся со стороны компании KRİSTAL ENDÜSTRİYEL.

## 15. АККРЕДИТОВАННЫЕ ЛАБОРАТОРНЫЕ ИСПЫТАНИЯ

**a.** Проверка процедуры очистки и дезинфекции проводится контрактными аккредитованными лабораторными организациями, гигиенический анализ проводится методом анализа окружающей среды swar и использованием чашей Петри со сбором образцов из различных зон пользования отеля.



## 16. СОЦИАЛЬНАЯ ДИСТАНЦИЯ, ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА И ГИГИЕНА ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

**a.** По возможности в общественных местах, а так же ресторанах, кафе и барах увеличено расстояние между посадочными местами на 1 метр (предпочтительно 2 метра).

**b.** Сотрудники уделяют особое внимание гигиене рук. Руки тщательно моются на протяжении 20 секунд с водой и мылом, если нет доступа к воде и мылу, то используются антисептики на спиртовой основе.

**c.** В связи с этим для всех сотрудников отеля проводятся интенсивные учебные и надзорные мероприятия.

**d.** Столы, стулья и прочие контактные предметы проходят постоянную полную процедуру дезинфекции перед каждым использованием. При расставлении шезлонгов у бассейнов или на пляже, мы так же с вниманием руководствуемся принципом социальной дистанции.

**e.** При расстановке шезлонгов на пляже и у бассейна применяется принцип социальной дистанции

**f.** Шезлонги регулярно дезинфицируются в течение дня и хранятся в стерильных условиях

**g.** Регистрация заезда осуществляется с учетом социальной дистанции не на стойке регистрации, а в лобби, Не допускается скопление людей на ресепшен.

**h.** Усовершенствуются системы безопасного контакта с дверными ручками туалетов.

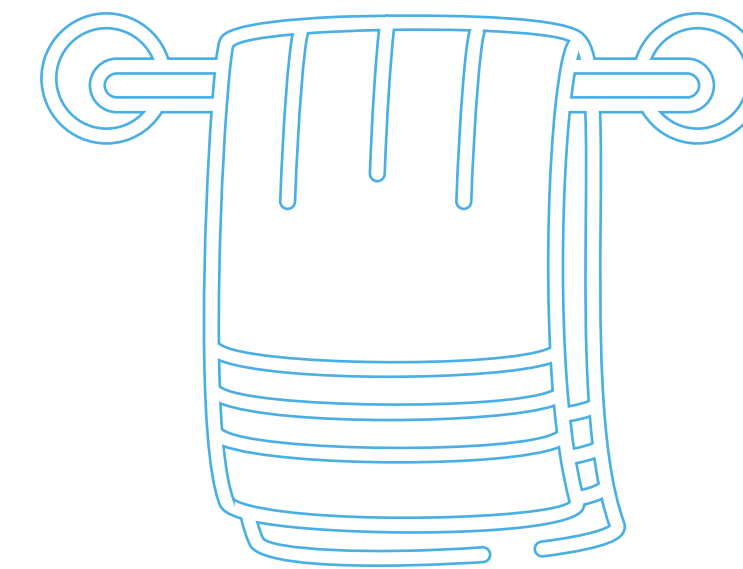
**i.** Будет увеличен расход приточного воздуха во всех общественных местах. Таким образом, чистая циркуляция воздуха внутри помещений максимально увеличивается. Кроме того, будет постоянно обеспечена естественная вентиляция помещений.



## 17. ГИГИЕНА В СИСТЕМЕ ШВЕДСКОГО СТОЛА

**a.** В связи с применением системы шведского стола в основных ресторанах, риск ручного контакта высок. В связи с чем, появилась необходимость в разработке новых решений в вопросе сервировки. Мы проводим исследования в области новых методов обслуживания, разработку которой с другой стороны проводит KRİSTAL ENDÜSTRİYEL, являющийся еще одним филиалом нашей компании и специализирующийся на оборудовании для производства кухонь. В сезоне 2020 года образцы будут представлены в некоторых из наших отелей.

**b.** Наш бренд, который определяет переход к гигиенической модели шведского стола, будет представлен гостям в сезоне 2020 года под названием «WeServe». С помощью этой системы прямой контакт гостей с буфетом и продуктами будет предотвращен, а обслуживание будет выполняться командой кухни.(См. презентацию WeServe)

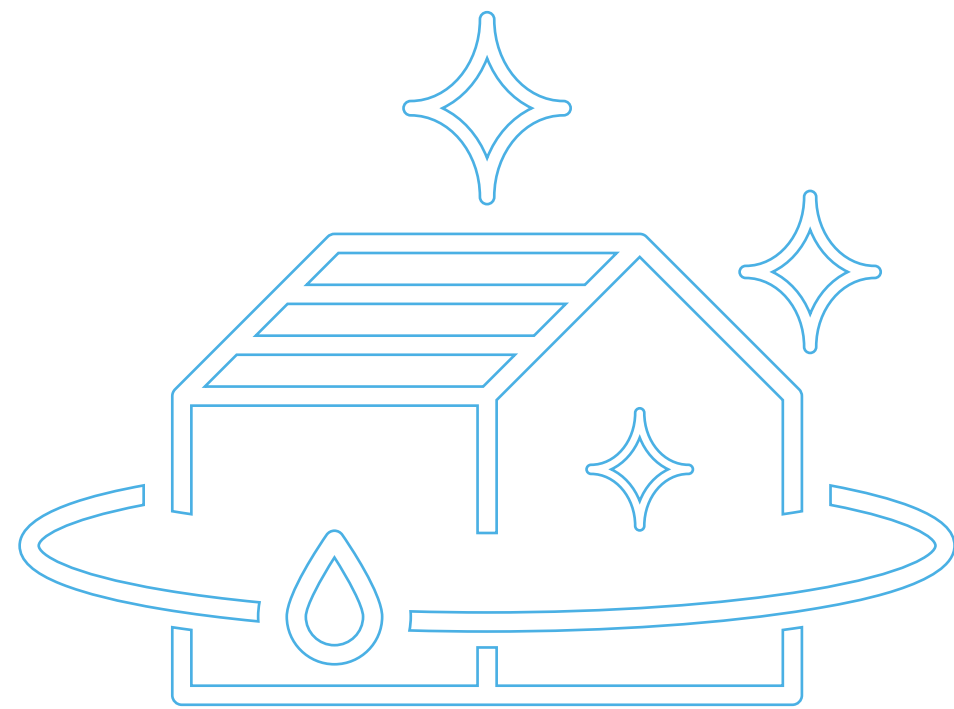


## 18. ГИГИЕНА ТЕКСТИЛЯ НОМЕРА

**a.** Текстильные изделия, такие как простыни и полотенца, стираются в специальной стиральной машине туннельного типа при температуре 60-90°C без прикосновения к ним человеческих рук.

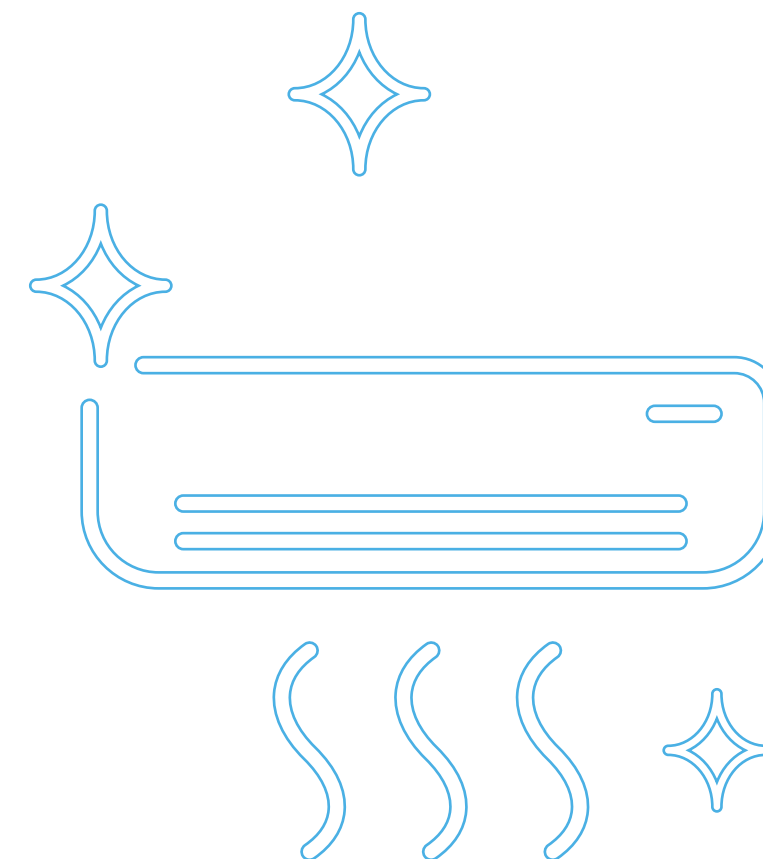
**b.** Все текстильные изделия (постельное белье, простыни, полотенца и т.д.) складываются без человеческого прикосновения специальными машинами таким образом, чтобы не допустить образования пыли и частиц во время этого процесса.

**c.** Кроме того, в течение определенных периодов времени, кровати в помещениях подвергаются глубокой очистке с применением озонной технологии, при которой обеспечивается максимальная гигиена.



## 19. ПРОЦЕДУРА УБОРКИ НОМЕРОВ

- a.** Вся уборка помещения проводится в соответствии с высокими гигиеническими стандартами, и в соответствии с инструкциями по эксплуатации.
- b.** Сотрудники выполняющие уборку комнаты, после мытья рук одевают перчатки, в которых делают уборку.
- c.** Перчатки снимаются после каждой уборки комнаты, руки тщательно моются и перед следующей уборкой надеваются новые перчатки.
- d.** В процессах уборки помещений в соответствии с инструкциями, используются международные моющие средства, а все поверхности обрабатываются отдельными для каждой поверхности тканями, соответствующими дезинфицирующими средствами.
- e.** После каждого выезда, перед заездом новых гостей, в номерах применяется технология озонирования, чтобы обеспечить глубокую стерильность и гигиену помещения.



## 20. ГИГИЕНА В ОБСЛУЖИВАНИИ КОНДИЦИОНЕРОВ

- a.** Регулярное техническое обслуживание и ремонт систем кондиционирования выполняются в соответствии с инструкциями производителя. Все этажи на которых расположены системы кондиционирования так же дезинфицируются.

## 21. ЛЕГИОНЕЛЛА. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРЫ

- a.** Во всех отелях строго соблюдается процедура по защите от Legionella, а так же проводится регулярная профилактика по этому вопросу.
- b.** Таблетки для фанкойлов кондиционера, водные химикаты, перлиаторы и насадки для душа, рутинные сливы воды, термический шок в воде и комплексное техническое обслуживание в опасных зонах выполняются в строгой дисциплине, а также все процедуры регистрируются.

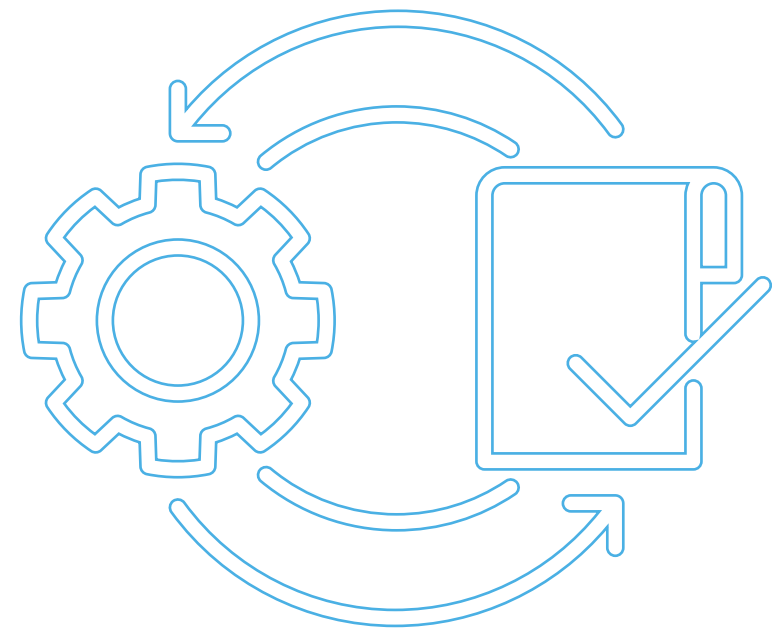


## 22. КРУГЛОСУТОЧНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ

- a.** В наших отелях предоставляется постоянное медицинское обслуживание, работа доктора и медсестер, которые круглосуточно могут предоставить квалифицированную медицинскую помощь и консультации по запросу наших гостей.
- b.** Дополнительно предоставляются обслуживание в контрактных больницах, расположенных на небольших расстояниях от отеля, а так же скорая медицинская помощь.

## 23. ИНФОРМАЦИЯ И ОСВЕДОМЛЕНИЕ

- a.** В общественных местах отеля, размещены информационные плакаты на 4 языках о способах защиты COVID-19, опубликованные Министерством здравоохранения.
- b.** В дополнение к этому, отдел качества и организует курсы непрерывного образования и повышения осведомленности об общих правилах в области здравоохранения и гигиены.
- c.** В номерах отеля и зонах общего пользования расположены информационные брошюры о применяемых процедурах в вопросах гигиены и здоровья.



#### 24. ПРОЦЕСС КОНТРОЛЯ ЗДОРОВЬЯ ЧЕЛОВЕКА

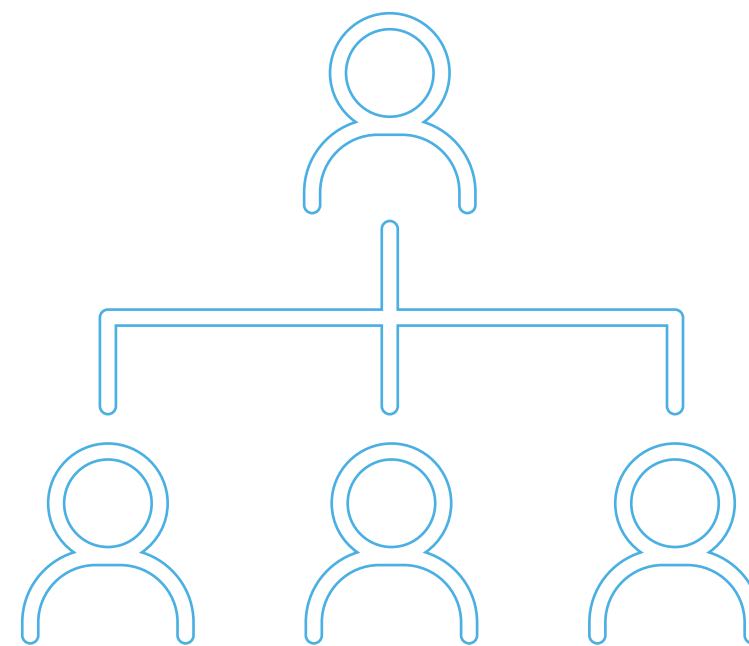
**a.** Сотрудники, имеющие проблемы со здоровьем, не выходят на работу пока врач не даст официального разрешения.

**b.** В случае, если содержащий инфекционные свойства симптом обнаружен у гостя, находящегося в отеле, то будут тщательно применяться процедуры, опубликованные на информационных плакатах отеля. В этом случае, под наблюдением отельного врача и Руководства отеля, гость будет изолирован, для исключения возможного распространения заболевания.

**c.** Сотрудникам же, официально применяются обязательные тесты по определенным параметрам.

**d.** Весь персонал, входящий в отель, подвергается измерению температуры с помощью тепловой камеры, после которой данные регистрируются. При возникновении рискованной ситуации, по решению врача решается, будет ли персонал работать или нет.

**e.** Все гости, входящие в отель, проверяются тепловизором. Возможные риски оцениваются Комитетом по гигиене и здоровью, по решению которого принимаются меры согласно соответствующим процедурам и инструкциям.

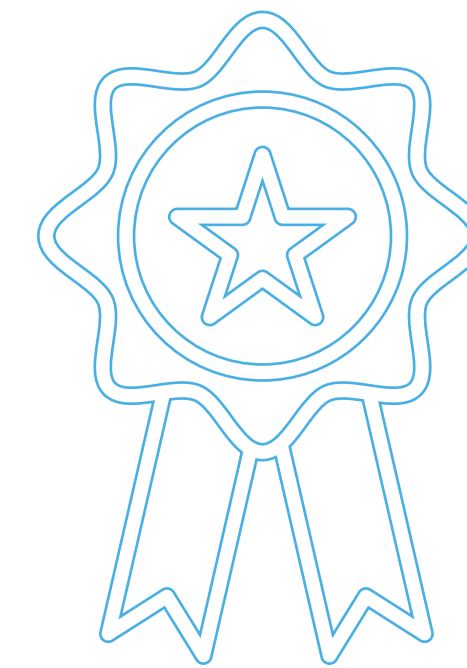


#### 25. КОНТРОЛЬ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЙ 3-МИ ЛИЦАМИ (ОПЕРАТОРАМИ)

**a.** Некоторые операторы проводят аудит «Здоровье и безопасность» сторонними аудиторскими фирмами по вопросам гигиены труда. В этих аудитах они предоставляют различные перспективы для отеля. С точки зрения преимущества, внешний аудит позволяет системе быть более сильной.

#### 26. ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

**a.** В соответствии со стандартами ISO, планированием Департамента управления качеством, системой безопасности пищевых продуктов, гигиеническими процедурами и инструкциями, проверками и контролями гигиены труда и управления производством в каждом отеле, результаты регистрируются и решения принимаются немедленно. Обеспечивается постоянный контроль и развитие системы



#### 27. ЮРИДИЧЕСКИЕ АУДИТЫ ВЛАСТЕЙ

**a.** Средства контроля за всеми рисками для здоровья на территории отелей, постоянно проводятся уполномоченными органами Турции в форме регулярных и выборочных проверок

#### 28. КОМИТЕТ ПО ГИГИЕНЕ И ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

**a.** Во всех наших отелях, под руководством Генерального директора будет создан специальный комитет по гигиене и здравоохранению, в который под лидерством Операционного менеджера войдут в состав дежурный менеджер, ночной менеджер, операционный сотрудник, представитель Департамента качества, пищевой инженер или техник, хаускипинг менеджер, а так же шефы, ответственные за общественный зоны.

**b.** Соответствующий комитет следит за всеми процессами описанными выше, контролирует их, а также принимает участие в координации один на один.

**c.** Операционное Управление и представитель Департамента качества следят за текущими событиями и нововведениями в мире, инструкциями и публикациями Министерства здравоохранения Турецкой Республики и других соответствующих официальных органов и обеспечивают обновление нововведений в отеле.



## 29. РЕГИСТРАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА

**a.** Все проверки, контроли, результаты анализа, значения измерений, протоколы, отчеты и все подобные документы, относящиеся к безопасности пищевых продуктов, и гигиене труда, %100 регистрируются в соответствии с нормами ISO и периодически публикуются. Данные используются для разработки профилактических мер.

**b.** Все новые контрольные формы и регистрационные документы, системные процедуры и инструкции, необходимые для гигиены и здравоохранения, составляются в письменном виде и включаются в систему Центральным комитетом по управлению качеством, гигиене труда и здравоохранения.



- Содержание этой информации предназначено для наших гостей и деловых партнеров. Все инструкции, процедуры, протоколы и связанные с ними контрольные формы и отчеты, касающиеся приложений и мер, будут подготовлены центральным управлением качества *Amara World Hotels & Nirvana Hotels* и включены в системную документацию. В дальнейшем система будет управляться путем принятия этих документов в качестве справочного материала во всех приложениях, средствах управления и учебных материалах. В содержание могут вноситься изменения или исправления в соответствии с официальными решениями юридических органов.



NIRVANA  
— HOTELS —