

STAY SAFE

PROGRAM A ZNAČKA BEZPEČNÉHO PROVOZU PRO HOSTY

Poslední průzkumy potvrzují, že rozhodování hostů a jejich chování na cestách se bude po zkušenostech s celosvětovou pandemií zásadně lišit od toho, co všeobecně platilo v minulých letech. Přístup ubytovacích zařízení k dodržování základních principů prevence virové kontaminace a rizika nákazy bude dalším faktorem při rozhodování o výběru hotelů a penzionů, stejně jako jiných kategorií ubytovacích služeb. Již nyní evropští hoteliéři, včetně našich sousedů například v Polsku a Rakousku, připravují standardy a s nimi propojené značky bezpečného provozu, které mají jednak zajistit co nejvyšší úroveň bezpečnosti hostů a jejich zaměstnanců, ale také slouží jako zajímavý marketingový nástroj. Organizátoři konferencí rovněž mezi svá kritéria hodnocení zařazují posouzení, jak daná ubytovací a kongresová zařízení přistupují k ochraně proti virové nákaze hostů. Je zřejmé, že tato otázka nebude pouze krátkodobým trendem, ale především díky stále větší citlivosti hostů a obavám z možné nákazy, bude aktuální i v několika následujících letech.

AHR ČR reaguje na tyto trendy a snaží se rovněž pomoci členům komunikovat bezpečnost jejich provozů. Přichází s programem a značkou bezpečí, kterou mohou všichni členové využít zdarma. Je naším cílem věnovat zvýšenou pozornost této problematice a o zavedených opatřeních vhodnou formou informovat také hosty. Nechceme vytvářet novou certifikaci a zavádět složité kontroly dodržování standardů. Naše a nyní i vaše značka je založena na deklaraci zvýšené pozornosti, kterou hotel věnuje této problematice a zároveň případné kontrole ze strany hosta, který má možnost se k dodržování základních principů bezpečnosti a jejich spokojenosti s chodem provozu kdykoliv vyjádřit. AHR ČR se pak případnými podněty bude zabývat ve spolupráci s konkrétním členským zařízením. Všechny vaše provozovny již nyní splňují podmínky hygieny a bezpečnosti, které jsou nařízeny vládou ČR a stávající legislativou. Kromě těchto opatření je však v této době, více než kdy jindy, nezbytné vše komunikovat směrem k hostům.

Způsobů, jak ubezpečit vaše hosty o bezpečnosti pobytu je mnoho. AHR pro vás, členy připravila tříступňový model, který můžete ve vašich provozovnách využít.

ÚROVEŇ 1

INFORMAČNÍ LETÁKY

K dispozici informační letáky v tisku, které vyzývají vaše hosty k dodržování pravidel. Zajištění informovanosti hostů o těchto opatřeních je v tomto čase vaší povinností, vyplývající z nařízení Ministerstva zdravotnictví. Letáky jsou připraveny dvojjazyčně, v různých formátech. Jsou vám k dispozici ke stažení na webu AHR: <https://www.ahrcr.cz/projekty/>

HOTEL	
<p>Vítejte u nás. Jste rádi, že jste tady. Zdraví a bezpečnost Vás i našich zaměstnanců je naší prioritou. Prosíme, dodržujte následující instrukce, chráňte tím sebe i ostatní. Welcome to our hotel. We are glad to have you with us. The health and safety of you and of our employees is our priority. Please follow the instructions below to protect yourself and others.</p>	
<p>Nevstupujte do hotelu, pokud se cítíte nemocni Do not enter the hotel if you feel unwell</p>	<p>Noste roušku ve společných prostorách Wear a face mask in common areas</p>
<p>Dodržujte rozestupy od ostatních hostů i personálu, minimálně 2 metry Keep a minimum distance of 2 meters from other guests and staff</p>	<p>Při vstupu do hotelu i na toaletách použijte dezinfekci na ruce Use hand sanitizer when entering the hotel and the toilets.</p>
<p>Dbejte na zvýšenou osobní hygienu ... zvláště při kartování a předepisování Pay attention to increased personal hygiene especially when in contact with objects that are used by other guests</p>	<p>Pokud je to možné, platte bezkontaktně Use contactless payment options wherever possible</p>
<p>Respektujte pokyny a doporučení personálu Follow the instructions and recommendations of the staff</p>	

RESTAURACE	
<p>Vítejte u nás. Zdraví a bezpečnost Vás i našich zaměstnanců je naší prioritou. Prosíme, dodržujte následující instrukce, chráňte tím sebe i ostatní. Welcome to our restaurant. The health and safety of you and of our employees is our priority. Please follow the instructions below to protect yourself and others.</p>	
<p>Při vstupu do restaurace použijte dezinfekci na ruce Use hand sanitizer when entering the restaurant</p>	<p>Dodržujte rozestupy od ostatních hostů i personálu, minimálně 1,5 metru Keep a minimum distance of 1.5 meters from other guests and staff</p>
<p>Roušku sundávejte pouze během konzumace u stolu ... vložte ji ze od stolu, opět ji j nasadte Only remove the face mask during your consumption at the table, put it on again</p>	<p>Dbejte na zvýšenou osobní hygienu Pay attention to increased personal hygiene</p>
<p>Pokud je to možné, platte bezkontaktně Use contactless payment options wherever possible</p>	<p>Respektujte pokyny a doporučení personálu Follow the instructions and recommendations of the staff</p>

BAZÉN, SAUNA	
<p>Děkujeme Vám za návštěvu. Prosíme, dodržujte následující instrukce, chráňte tím sebe i ostatní. Thank you for your visit. Please follow the instructions below to protect yourself and others.</p>	
<p>Dodržujte následující minimální rozestupy od ostatních návštěvníků: u bazénů 2 metry; u saun 1,5m; a to včetně saun a odpočinkových zón Keep the following minimum distances from the other visitors: 2 meters around the swimming pools; 1.5 meters in the saunas; including the changing rooms and relaxation areas</p>	<p>V prostorách saun používejte dezinfekci na ruce, antibakteriální mýdla a papírové utěrky Use hand sanitizers, antibacterial soaps and paper towels within the sauna areas</p>
<p>Dbejte na zvýšenou osobní hygienu ... zvláště při použití toalet a saun Pay attention to increased personal hygiene especially when using toilets and changing rooms</p>	<p>Roušku sundávejte pouze při pobytu ve vodě či v sauně Only remove the face mask when staying in the water or in the sauna</p>
<p>Při vstupu do prostor si vydezinfikujte ruce Sanitize your hands when entering the premises</p>	<p>Respektujte pokyny a doporučení personálu Follow the instructions and recommendations of the staff</p>

ÚROVEŇ 2

STAY SAFE PROGRAM

Členům AHR ČR doporučujeme komunikovat hygienická a bezpečnostní opatření, která aplikují v jejich ubytovacích zařízeních. Pro tyto účely a pouze pro členy AHR ČR je k dispozici jednotné logo / značka programu „Stay Safe“, které můžete na svých online kanálech i offline materiálech využít. Logo by mělo být používáno ve spojení s komunikací zavedených opatření a propagací vašich služeb. Již nyní máme signály i ze zahraničí, že hosté se budou zajímat také o to, jaká bezpečnostní opatření hotel nebo penzion přijímá na jejich ochranu před virovým onemocněním. Tento program může být užitečný i při nabídce konferenčních služeb a jednání s jejich organizátory.

Jsme přesvědčeni, že cílem každého členského ubytovacího zařízení, které se k programu Stay Safe přihlásí je zabezpečit takový hygienický standard, který zaručí bezpečný pobyt hostům a zároveň bezpečné pracoviště svým zaměstnancům. V každém případě by ale při použití této značky měl mít zákazník možnost se seznámit s konkrétními kroky, které hotel v této oblasti zavedl. Součástí loga je i jméno naší profesní asociace, je tudíž určen pouze pro členy AHR. Jsme přesvědčeni, že názor vašich hostů na úroveň poskytnutých služeb je pro vás zásadní. Zároveň hosté se v případě jakýchkoli nedopatření mohou na AHR obrátit.

Použití loga je vázáno na splnění následujících podmínek:

1. Splňuje všechny legislativní povinnosti při provozování zařízení.
2. Splňuje všechna bezpečnostní a hygienická pravidla deklarovaná jako principy HACCP včetně jejich pravidelné aktualizace dané konkrétní situací v provozu a regionu.
3. Postupuje podle pokynů vlády a dalších státních autorit platných v daném čase.
4. Zajišťuje všechny potřebné kroky vyplývající z aktuální epidemiologické situace, zaručující maximální bezpečnost hostů, zákazníků i zaměstnanců.
5. Dodržuje etický kodex AHR ČR.
6. Je členem AHR ČR.

Logo programu musí být používáno výhradně v souladu s výše uvedenými podmínkami a pravidly. K zařazení do programu člen AHR ČR deklaruje v přihlášce souhlas s výše uvedenými podmínkami. Na základě přihlášky mu bude obratem poskytnuto logo programu v různých formátech, včetně samolepky. AHR ČR si vyhrazuje právo známku v případě porušení podmínek kdykoli odebrat.

Přihláška je přílohou tohoto materiálu a bude také k dispozici na www.ahrcr.cz. Vyplněnou registraci zašlete zpět na sekretariát, Kristýna Čenská – censka@ahrcr.cz



NÁMĚTY NA BEZPEČNOSTNÍ A HYGIENICKÁ OPATŘENÍ

Níže přinášíme náměty, které dle charakteru vašeho provozu lze aplikovat v ubytovacích zařízeních a také deklarovat směrem k zákazníkům. Některé z níže uvedených námětů jsou v našich provozech běžně používány, některé mají doporučující charakter a některé pro vás mohou být třeba inspirací.

TVORBA POSTUPŮ A STANDARDŮ

- Vytvořit standardy prevence, postupy v případě podezření na onemocnění a postupy v případě prokázání výskytu onemocnění v ubytovacím zařízení.
- Dodržovat zvýšená hygienická pravidla v hotelu ze strany zaměstnanců i dodavatelů.
- Pravidelně školit zaměstnance.
- Vytvořit checklisty pro zaměstnance (k pravidelné dezinfekci veřejných prostor).
- Kontrolovat symptomy zaměstnanců a hostů.
- Zajistit dodržování bezpečné vzdálenosti mezi osobami ve všech veřejně přístupných prostorech ubytovacího zařízení.

ÚKLID A CELKOVÁ SANITACE – SPOLEČNÉ PROSTORY, TECHNICKÉ MÍSTNOSTI, POKOJE

- Zajistit pravidelný úklid místností, prostředí a vybavení, na každém pracovišti, prostřednictvím vhodných čistících i dezinfekčních přípravků – zvýšená hygienická opatření (recepce, lobby, výtahy, konferenční a jednací prostory, business centra, restaurace, toalety, fitness centra, wellness, chodby atd. – platné i pro prostory určené zaměstnancům).
- Zvýšit hygienická opatření a dezinfekci předmětů, kterých se dotýká více osob např.:
 - *Veřejné prostory, recepce* – stolky, židle, pulty, magnetické karty – klíče, platební terminály, pera, madla, kliky, zábradlí, vypínače atd.).
 - *Pokoje* – dávkovače v koupelně, ovládání, vypínače, fény, coffee sety, telefony, lampičky, manuály služeb, minibary; žehlička a žehlící prkno, tlačítka trezorů atd., omezení používání – časopisy, psací. potřeby, přehozy přes postel, dekorativní polštáře atd. Pozornost věnovat jednorázovým kosmetickým přípravkům na pokojích, po každém odjezdu hosta v případě, že je to možné, obaly nepoužitých kosmetických přípravků dezinfikovat.
 - *Restaurace* – stoly, židle, dětské jídelní židličky, jídelní lístky, nabídky atd.
- Informovat úklidový personál o správném způsobu používání prostředků osobní ochrany i o nutnosti dezinfekce rukou ihned po sejmutí ochranných pomůcek a po dokončení úklidu nebo sanitačních prací.
- Nastavit přísná pravidla pro skladování a čištění pracovních oděvů a praní prádla (stolní i ložní).
- Zabezpečit bezpečnou manipulaci s prádlem, aby nedošlo ke kontaminaci (prádlo použité – pytle po úklidu, přísné oddělení prádla použitého X čistého atd.).
- Tam, kde to je možné, zajistit pravidelné větrání místností, včetně pokojů po odjezdu hostů.

DEZINFEKČNÍ PROSTŘEDKY, OCHRANNÉ POMŮCKY

- Poskytovat k dispozici dezinfekční prostředky ve veřejných prostorech hotelu.
- Poskytovat dezinfekční a ochranné prostředky na pokojích pro hosty (např. gely, antibakteriální mýdla, roušky atd.).
- Poskytovat dezinfekční a ochranné pomůcky pro zaměstnance (roušky, respirátory, jednorázové rukavice, čistící a dezinfekční roztoky na ruce, jednorázové ubrousky, ochranné clony např. recepce atd.).

SLUŽBY

- Rozšířit nabídku služeb, které umožní minimální kontakt s personálem hotelu a ostatními hosty – mezi tyto služby patří například níže uvedené:
 - Bezkontaktní platby.
 - Aplikace sloužící k provedení rezervace, check-in a případně zajištění přístupu na pokoj bezkontaktně.
 - Express check in / out – prostřednictvím automatických kiosků na recepci.
 - Virtuální concierge.
 - Hotelový transfer, zajišťovaný smluvním partnerem a s důrazem na bezpečnost hostů.

STRAVOVACÍ SLUŽBY

- Nabízet možnost doručení snídaně na pokoj (doručení celé nabídky room service bez příplatku).
- Zajistit postupy přípravy a obsluhy tak, aby pokrmy a nápoje byly na cestě k hostovi chráněny před rizikem kontaminace.
- U bufetového stolu, pokud je to možné, preferovat spíše prezentaci po jednotlivých porcích pokrmů (kde nelze, spíše menší objem s častějším doplňováním připravovaných pokrmů).
- Při bufetech omezit kontakt hostů s pokrmy (pokud lze, pokrmy vydává obsluha) i inventářem.
- Příbory zakládat až po usazení hosta.
- Věnovat pozornost manipulaci s pečivem, na stoly zakládat až po usazení hosta, případně balit do sáčků nebo chránit jiným vhodným způsobem, aby se jej nedotýkali ostatní hosté.
- Častěji čistit a dezinfikovat kávovary, stroje na džusy a další přístroje, zejména pak jejich části, kterých se hosté přímo dotýkají.
- Pokud možno používat jednorázově balené přísady a nápoje v lahvích.
- Upřednostňovat používání jednorázových ubrousků před textilními.
- Nádobí a sklo umývat a dezinfikovat v myčce na nádobí, a to včetně položek, které nebyly použity, protože mohly přijít do kontaktu s rukama hostů nebo zaměstnanců.
- V případě ručního mytí postupovat v pořadí mytí – dezinfekce – oplachování, na vysoušení používat jednorázové papírové utěrky.
- Proces oplachování skla provádět při min. teplotě 70 °C.
- Upřednostňovat používání elektronických jídelních lístků, případně lístků v obalech, které lze častěji dezinfikovat.
- Pokud je to možné, servírovací stůl room service ponechat na chodbě před pokojem.

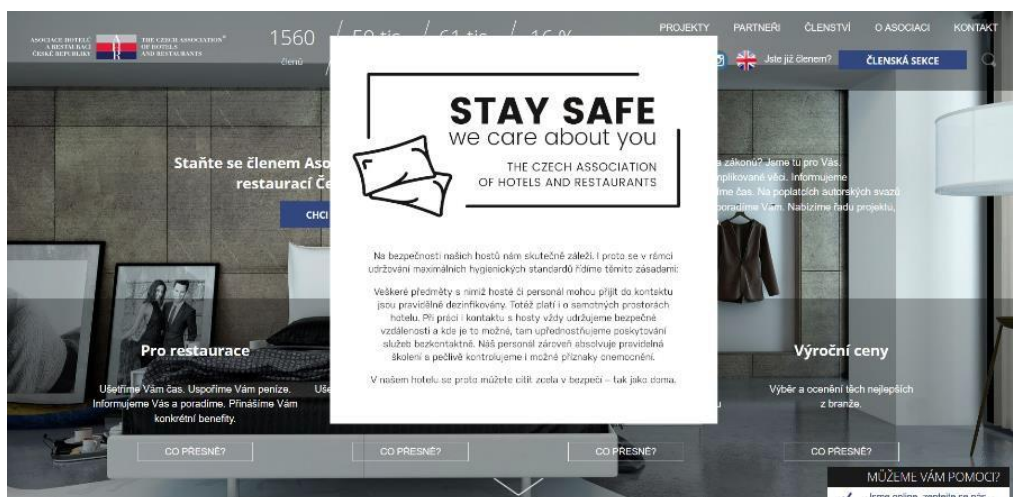
DALŠÍ:

- Pravidelné čistit a obměňovat filtry ventilačních systémů.
- Pravidelné větrat místnosti, v nichž hosté či zaměstnanci pobývají déle.
- Upřednostňovat odpadkové koše bez ručního otevírání.
- Zákazníkovi zveřejňovat frekvenci čištění toalet a případně i dalších veřejných prostor.
- Zajistit, aby se dodavatelé řídili postupy prevence proti šíření onemocnění.
- Věnovat zvýšenou pozornost ochraně personálu před rizikem nákazy – podle charakteru práce jim poskytovat dostatek ochranných pomůcek a materiálu.

KOMUNIKUJTE S VAŠIMI HOSTY HYGIENICKÁ A BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ VAŠEHO HOTELU/PENZIONU

Doporučujeme vám, abyste přijatá opatření komunikovali s hosty. Nejenom s těmi, kteří jsou již ubytováni v hotelu/penzionu, ale také s potenciálními klienty, kteří se teprve rozhodují. Ti, kteří se rozhodují, zda vás navštíví, mohou mít stále obavy z cestování. Ujistěte je, že jejich zdraví a bezpečnost jsou pro vás prioritou. V jaké formě budete opatření komunikovat záleží na vás. Vše se dynamicky mění v čase, stejně tak se mohou měnit i

rozsahy činností, na které se zaměřujete. Proto bychom spíše doporučili než samotný výčet všech opatření komunikovat s logem souhrnně, že věnujete pozornost právě výše zmíněným okruhům, tedy bezpečnému pobytu na pokoji, dezinfekci všech veřejných prostor, službám v restauraci a zamezení jakékoliv kontaminace nabízených pokrmů. Pokud bude host nějakým opatřením omezen, pak jej upozorněte, že se jedná o vaši snahu jej ochránit a omlouváte se za případné méně komfortní opatření. Je velmi důležité, aby rovněž celý obsluhující tým měl o opatřeních dostatečné informace a uměl je vysvětlit hostům.



Samolepka:



Registrace k programu:

vyplněnou přihláškou, která je přílohou tohoto materiálu zašlete zpět na sekretariát, Kristýna Čenská – censka@ahrcr.cz. Přihláška je také k dispozici na linku: <https://www.ahrcr.cz/Upload/xxx/prihlaska-k-programu-stay-safe.pdf>

Více informací <https://www.ahrcr.cz/stay-safe/>

ÚROVEŇ 3 SAFE STAY VIDEO

Video cílené na hotelové hosty v délce 50 sekund viz. <https://exid.cz/restart/cs/>

PŘÍLOHA Č. 1

PŘIHLÁŠKA DO PROJEKTU - <https://www.ahrcr.cz/Upload/xxx/prihlaska-k-programu-stay-safe.pdf>

PŘIHLÁŠKA K PROGRAMU „STAY SAFE“

ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČR z.s.

Údaje žadatele:

Název a adresa společnosti.....

Název a adresa provozovny.....

IČO.....

Kontaktní osoba email.....

Kontaktní osoba tel.....

webové stránky provozovny.....

Potvrzuji, že provozované ubytovací zařízení splňuje níže uvedené podmínky:

1. Splňuje všechny legislativní povinnosti při provozování zařízení.
2. Splňuje všechna bezpečnostní a hygienická pravidla deklarovaná jako principy HACCP včetně jejich pravidelné aktualizace dané konkrétní situací v provozu a regionu.
3. Postupuje podle pokynů vlády a dalších státních autorit platných v daném čase.
4. Zajišťuje všechny potřebné kroky vyplývající z aktuální epidemiologické situace, zaručující maximální bezpečnost hostů, zákazníků i zaměstnanců.
5. Dodržuje etický kodex AHR ČR.
6. Je členem AHR ČR.

Datum:

Jméno žadatele:Podpis žadatele

Splněním výše uvedených povinností je člen oprávněn v souladu s podmínkami programu používat značku a logo „Stay Safe“. AHR ČR si vyhrazuje právo známku v případě porušení podmínek kdykoli odebrat.

Souhlasím s používáním poskytnutých údajů pro marketingové účely, a to v souladu s členstvím v AHR ČR. Marketingovými účely se v případě projektu Stay Safe rozumí především možnost AHR komunikovat zapojená ubytovací zařízení v off-line i online prostředí, v rozsahu zveřejňování názvu, adresy a webových stránek provozovny.

Souhlasím

Nesouhlasím



Příhlašku odešlete na sekretariát AHR ČR, Kristýna Čenská, email: censka@ahrcr.cz

Asociace hotelů a restaurací České republiky,
Revoluční 13,
110 00 Praha 1
www.ahrcr.cz