



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

Προσωπική Υγιεινή

- Απαιτείται τακτικός και προσεκτικός καθαρισμός χεριών με απολυμαντικό χεριών με βάση το αλκοόλ ή πλύσιμο με σαπούνι και νερό για τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα.
- Αποφύγετε να αγγίζετε τα μάτια, τη μύτη και το στόμα
- Καλύπτετε το στόμα και τη μύτη με λυγισμένο αγκώνα ή χαρτομάντηλο όταν βήχετε ή φταρνίζετε . Στη συνέχεια, απορρίψτε αμέσως το χρησιμοποιημένο χαρτομάντηλο.
- Μείνετε στο σπίτι εάν αισθάνεστε αδιαθεσία. Εάν κάποιος από τους συναδέλφους έχουν πυρετό, βήχα και δυσκολία στην αναπνοή, θα πρέπει να ζητήσουν και να καλέσουν εκ των προτέρων ιατρική βοήθεια.

Πλένω και απολυμαίνω τα χέρια μου πάντα:

- Πριν την έναρξη της βάρδιάς μου
- Όταν αγγίζω κοινόχρηστες επιφάνειες
- Πριν και μετά από γεύμα ή διάλειμμα για κάπνισμα
- Μετά την τουαλέτα
- Μετά τη διαχείριση χρημάτων
- Μετά τον καθαρισμό ενός χώρου
- Όταν τελειώνετε τη βάρδια σας και φεύγετε.
- Μεταξύ κάθε παραγγελίας που προετοιμάζετε (για σερβιτόρους)
- Μεταξύ κάθε δωματίου που καθαρίζετε (για καμαριέρες)
- Πριν διαχειριστείτε τρόφιμα (για κουζίνα)
- Πριν και μετά την παραλαβή τροφίμων (για αποθήκη)



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Διαδικασίες Τμήματος Υποδοχής

- Ενθαρρύνουμε το online check in
- Περνάμε αναλυτικά στο PMS διευθύνσεις, τηλέφωνα και email πελατών έτσι ώστε να μπορούν να αξιοποιηθούν για ιχνηλάτηση κατόπιν υποδείξεων του ΕΟΔΥ
- Αντίστοιχα κρατάμε αναλυτικό ηλεκτρονικό αρχείο με διευθύνσεις τηλέφωνα και email προσωπικού.
- Αξιολογούμε εκ νέου την διαρρύθμιση των επίπλων στο Lobby έτσι ώστε να εξασφαλίσουμε την φυσική – κοινωνική απόσταση (Social Distancing). Προσπαθούμε να διατηρούμε πόρτες και παράθυρα ανοιχτά καθ' όλη την διάρκεια της ημέρας.
- Συνιστάται η χρησιμοποίηση διαχωριστικών (plexiglass) ανάμεσα στο Front desk και τους πελάτες.
- Τοποθετούμε απολυμαντικά σε γραφεία και αντιβακτηριακούς σταθμούς καθαρισμού στο Lobby.
- Καθαρίζουμε σχολαστικά και απολυμαίνουμε όλες τις επιφάνειες συχνής επαφής (καρέκλες, τραπέζια, πάγκοι, διακόπτες, οθόνες υπολογιστών και tablet, POS, τηλέφωνα, και εκτυπωτές, πάγκους υποδοχής).
- Ελέγχουμε και γεμίζουμε τυχόν απολυμαντικά χεριών αν χρειάζεται.
- Η σήμανση του δαπέδου πρέπει να είναι 2 μέτρα έτσι ώστε να επιτρέπει τη φυσική – κοινωνική απόσταση (Social Distancing)
- Αποφεύγουμε τις χειραψίες
- Το προσωπικό του Front Office μπορεί να χρησιμοποιεί ασπίδες προσώπου ως μέσο ατομικής προστασίας.
- Βιβλίο καταγραφής συμβάντων COVID-19: Το Front Office θα πρέπει να διατηρεί ένα ημερολόγιο με όλα τα περιστατικά που συνέβησαν και τις ενέργειες που έγιναν για την πρόληψη ή την αντιμετώπιση μιας υπόθεσης COVID-19.
- Χρειάζεται η προμήθεια Medical Kit (όπως γάντια μίας χρήσης, μάσκες, αντισηπτικά, μαντηλάκια καθαρισμού, μακρυμάνικη ρόμπα, θερμομέτρο λείζερ), σε περίπτωση που χρειαστεί να αντιμετωπίσουμε ύποπτο κρούσμα COVID-19.
- Το check out γίνεται στις 11:00 και το check in στις 15:00, προκειμένου να εξασφαλίσουμε όσο το δυνατόν μεγαλύτερη διάρκεια για να αεριστεί επαρκώς και να καθαριστεί / απολυμανθεί διεξοδικά το δωμάτιο πριν από κάθε άφιξη.



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

Groom-Valet Service

- Η υπηρεσία παρκαρίσματος δεν συνιστάται. Οι επισκέπτες θα πρέπει να σταθμεύσουν τα αυτοκίνητά τους μόνοι τους. (εκτός εάν το ζητήσει ο επισκέπτης. Στην περίπτωση αυτή ο οδηγός θα χρειαστεί να φοράει όλα τα Μ.Α.Π που προβλέπονται από την νομοθεσία.)
- Τα κλειδιά αυτοκινήτου θα πρέπει να απολυμαίνονται και να παραδίδονται πίσω στον πελάτη.
- Οι αποσκευές συνιστάται να απολυμαίνονται στο χώρο αποσκευών πριν από την παράδοση στο δωμάτιο.

Concierge

- Δεν επιτρέπεται η παραλαβή και αποθήκευση δεμάτων για λογαριασμό των επισκεπτών
Όλες οι μεταφορές, τα εστιατόρια, οι εκδρομές κ.λπ. θα πρέπει να επιβεβαιωθούν στο email ή στο κινητό του επισκέπτη
- Δεν επιτρέπεται η εκτύπωση έντυπων εγγράφων (Εάν ο επισκέπτης ζητήσει έγγραφη επιβεβαίωση το εκτυπώνουμε.)
- Εφημερίδες / περιοδικά: επιτρέπονται μόνο συσκευασμένα έτσι ώστε να είναι δυνατή η απολύμανση.

Τερματικά POS

- Μετακινούμε τα τερματικά της πιστωτικής κάρτας στην πλευρά των επισκεπτών, όπου είναι δυνατόν, και απολυμαίνουμε μεταξύ κάθε χρήσης επισκέπτη και ενδιάμεσων αλλαγών βάρδιας.
- Οι ανέπαφες κάρτες θα πρέπει να ζητούνται όπου είναι διαθέσιμες.
- Όταν χειριζόμαστε μετρητά, οι εργαζόμενοι πρέπει να απολυμαίνουν τα χέρια τους μετά από κάθε συναλλαγή.

Διαδικασίες Μεταφοράς Πελατών (Transfer)

- Επιτρέπονται μόνο ιδιωτικές μεταφορές
- Τα οχήματα των 6 ή 7 θέσεων επιτρέπεται να μεταφέρουν 2 επιβάτες, συν τον οδηγό
- Τα οχήματα των 8 ή 9 θέσεων επιτρέπεται να μεταφέρουν 3 επιβάτες, συν τον οδηγό
- Σε περίπτωση οικογενειών, είναι δυνατόν να υπερβείτε το όριο επιβατών, αρκεί μόνο οι γονείς με τα παιδιά τους να βρίσκονται στο όχημα εκτός από τον οδηγό.



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

- Η χρήση μη ιατρικής προστατευτικής μάσκας, τόσο από τους επιβάτες όσο και από τον οδηγό, είναι υποχρεωτική. Ο οδηγός πρέπει να προσφέρει μάσκα στους επισκέπτες.
- Παρέχονται μόνο μάσκες προσώπου και εμφιαλωμένο νερό (τοποθετημένα στα καθορισμένα σημεία).
- Δεν παρέχονται εφημερίδες και περιοδικά.
- Ο οδηγός πρέπει να αποφεύγει χειραψίες και να κρατάει απόσταση 2 μέτρων
- Ο οδηγός πρέπει να διασφαλίζει τον φυσικό εξαερισμό του οχήματος
- Καθαρίζουμε τυχόν σκουπίδια από το πάτωμα και αδειάζουμε τον κάδο απορριμμάτων
- Σκουπίζουμε και καθαρίζουμε τις επιφάνειες συχνής επαφής και άλλες σκληρές επιφάνειες και απολυμάνετε όπως απαιτείται (λαβές πόρτας, μπράτσα)

Διαδικασίες Τμήματος Καθαριότητας – Συντήρησης

- Κατά τη διαδικασία ανοίγματος των ξενοδοχείων και επειδή έχουν μείνει πολλούς μήνες κλειστά:
 - Αφήνουμε τις βρύσες ανοιχτές να τρέξουν σε κρύο και ζεστό νερό για 5 λεπτά και τραβάμε τα καζανάκια σε όλες τις τουαλέτες.
 - Βάζουμε τα πλυντήρια ρούχων και πιάτων να δουλέψουν άδεια, στη μέγιστη θερμοκρασία και με απορρυπαντικό
 - Καθαρίζουμε τα φίλτρα σε όλα τα a/c
 - Καθαρίζουμε τις παγομηχανές μας
- Τα φίλτρα του a/c θα πρέπει να καθαρίζονται μετά από κάθε αναχώρηση
- Οι εργαζόμενοι στο τμήμα καθαριότητας θα πρέπει να φορούν προστατευτικό εξοπλισμό: απλή χειρουργική μάσκα (σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας χειρουργικής μάσκας, συνιστάται η χρήση πάνινης) και γάντια.
- Σε περίπτωση καθαριότητας δωματίου με επιβεβαιωμένο κρούσμα COVID-19 συνιστάται η καμαριέρα να φοράει έξτρα προστατευτικό εξοπλισμό: γυαλιά προστασίας (goggles) και ποδονάρια.
- Αφαιρούμε από τα δωμάτια πελατών τα διακοσμητικά μαξιλάρια, τα runner κρεβατιών, βιβλία, περιοδικά και λοιπά υποστηρικτικά / διαφημιστικά έντυπα (collaterals, brochures κτλ)
- Βάζουμε στα δωμάτια τόσα amenities όσα αντιστοιχούν στον αριθμό των διαμενόντων πελατών και αφαιρούμε οτιδήποτε έξτρα, το οποίο θα χρειαστεί απολύμανση με την αναχώρησή τους. Παρέχουμε οποιοδήποτε έξτρα amenity μας ζητήσει ο πελάτης κατόπιν αιτήματός του.



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

- Αφαιρούμε τις σατέν κρεμάστρες από τις ντουλάπες.
- Εάν έχουμε έξτρα μαξιλάρι ή/και κουβέρτα στις ντουλάπες των δωματίων – τα αφαιρούμε και αυτά. Τα παρέχουμε μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Το Ημερήσιο Service Καθαριότητας και το απογευματινό (turn down service) γίνονται μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη. Αλλαγές σεντονιών και πετσετών γίνονται επίσης κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Απαγορεύεται η είσοδος στα δωμάτια σε μη διαμένοντες.
- Το προσωπικό καθαριότητας μπαίνει στα δωμάτια πελατών να καθαρίσει ΜΟΝΟ εν απουσία του πελάτη.
- Για όση ώρα καθαρίζουμε το δωμάτιο ενός πελάτη, ανοίγουμε παράθυρα και πόρτες για να αεριστεί καλά ο χώρος.
- Το δωμάτιο ενός πελάτη, μετά την αναχώρησή του χρειάζεται είτε να μείνει 24 ώρες κενό και να καθαριστεί με το συνηθισμένο τρόπο / μέσα καθαριότητας την επόμενη μέρα, είτε να καθαριστεί και να απολυμανθεί (με ατμοκαθαριστή ή άλλα μέσα) την ίδια μέρα για να παραδωθεί σε επόμενο πελάτη.
- Δίνουμε μεγάλη έμφαση στην καθαριότητα και απολύμανση των σημείων υψηλού κινδύνου (πόμολα, διακόπτες για φώτα, χειρολισθήρες, καρέκλες, τραπέζια, ξαπλώστρες, πληκτρολόγια, τηλεκοντρόλ (τηλεόρασης και a/c), νιπτήρες, λεκάνες κτλ)
- Οι κοινόχρηστοι χώροι καθαρίζονται τουλάχιστον ανά 2 ώρες
- Προσοχή στον καθαρισμό των κοινόχρηστων τουαλετών: Τραβάτε το καζανάκι με ΚΛΕΙΣΤΟ ΚΑΠΑΚΙ πάντα.
- Τα άπλυτα λινά από δωμάτια θα πρέπει να μπαίνουν σε κλειστούς σάκους με σήμανση πχ. «ΑΠΛΥΤΑ» ή «DIRTY» προκειμένου να μεταφερθούν στο Laundry.
- Αντίστοιχα τα καθαρά θα πρέπει να μπουν σε άλλους σάκους με σήμανση «ΚΑΘΑΡΑ» ή «CLEAN» προκειμένου να τα μεταφέρουμε με ασφάλεια στα δωμάτια των πελατών.
- Εάν τα λινά τα πλένουμε σε εσωτερικό Laundry μέσα στο ξενοδοχείο μας, χρειάζεται διαχωρισμός (σήμανση) περιοχών ακάθαρτων και καθαρών λινών.
- Οι χώροι όπου αποθηκεύονται προσωρινά λινά για χρήση θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται καθημερινά (στο τέλος κάθε βάρδιας).
- Οι συντηρητές όταν μπαίνουν σε δωμάτια πελατών, σε εστιατόρια, κουζίνες, σπα και reception προκειμένου να επισκευάσουν κάτι θα πρέπει να φοράνε γάντια και μάσκα.
- Το mini bar θα το γεμίζουμε μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Ο εργαζόμενος που θα μπει σε παραμονή πελάτη για να γεμίσει το mini bar θα πρέπει να μπει με γάντια, μάσκα και ποδονάρια και ΜΟΝΟ εν απουσία του πελάτη.



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

- Ειδικά σε δωμάτια πελατών που είναι παραμονές (inhouse guests) θα πρέπει εκτός από μάσκες και γάντια να φοράνε και ποδονάρια τα οποία αντικαθιστούνται κάθε φορά που μπαίνουν σε διαφορετικό δωμάτιο.
- Στις πισίνες θα πρέπει να μετράμε το Ph ανά 8 ώρες και το Cl (χλώριο) ανά 4 ώρες.
- Στις δεξαμενές υδρομάλαξης, υδροθεραπείας (jacuzzi) χρειάζεται να μετράμε και να καταγράφουμε το Ph ανά 2 ώρες και το Cl (χλώριο) ανά 1 ώρα, εκτός αν έχουμε αυτόματους μετρητές με καταγραφικά.
- Στο SPA θα πρέπει να μεσολαβεί κενό τουλάχιστον 15 λεπτών μεταξύ 2 θεραπειών προκειμένου να καθαριστεί και να απολυμανθεί επαρκώς ο χώρος με ατμοκαθαριστή.

Πρωινό

- Σερβίρουμε A la cart. Στα ξενοδοχεία που έχουν μπουφέ κρίνεται ως υποχρεωτική η τοποθέτηση προστατευτικού διαχωριστικού στο μπουφέ.
- Τοποθετούμε σε συγκεκριμένο σημείο του κάθε εστιατορίου (θα σας υποδείξει ο F&B Manager) σταθμό απολύμανσης χεριών / Μαντηλάκια και μάσκες που να μπορούν να χρησιμοποιηθούν απο τους πελάτες εφόσον το επιθυμούν.
- Ακολουθούμε τις διαδικασίες HACCP
- Διατηρούμε τις απαιτούμενες αποστάσεις κατά την εξυπηρέτηση των επισκεπτών
- Το σερβίρισμα στον μπουφέ θα πραγματοποιείται μόνο από το προσωπικό εστίασης, το οποίο θα φέρει τα ενδεδειγμένα Μ.Α.Π. (μάσκα και γάντια) και θα τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19. Σκοπός των μέτρων είναι να μην υπάρχει επαφή του πελάτη με τα φαγητά και τα σκεύη στο μπουφέ.
- Ο Barista φοράει επίσης μάσκα και γάντια και κάνει χρήση χαρτιού μίας χρήσης και ειδικού καθαριστικού για τον καθαρισμό του πάγκου και του εξοπλισμού του.
- Σε περίπτωση που υπάρχουν σκουπίδια στο πάτωμα και πρέπει να τα μαζέψουμε, χρησιμοποιούμε σκούπα και αμέσως μετά φροντίζουμε για την απολύμανση των χεριών μας, σε προφανές σημείο ορατό από τους πελάτες

Σερβίρισμα κατά την λειτουργία του εστιατορίου

- Χρησιμοποιείτε δίσκο για μεταφορά πιάτων και ποτηριών και όχι τα χέρια. Οι δίσκοι απολυμαίνονται μετά από κάθε χρήση.



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

- Δεν χρησιμοποιούμε υφασμάτινες πετσέτες αλλά χαρτοπετσέτες πολυτελείας σε συσκευασία μίας χρήσης που προσφέρεται με λαβίδες.
- Τα μενού θα μπορεί να τα δει ο πελάτης από την εφαρμογή που θα του δίνουμε στο κινητό του. Εάν ζητηθούν έντυπα δίνουμε αλλά απολυμαίνονται μετά από κάθε χρήση.
- Το στρώσιμο του τραπεζιού θα είναι λιτό και θα περιέχει μόνο κούπες (για πρωινό) και ποτήρια γυρισμένα ανάποδα στα σουβέρ.
- Μετά την αποστολή της παραγγελίας στην κουζίνα, ο σερβιτόρος προετοιμάζει το τραπέζι με τα κατάλληλα πιάτα, επιπλέον ποτήρια (κρασιού, μπύρας, αναψυκτικού κτλ – ό,τι ζητηθεί στην παραγγελία) και μαχαιροπήρουνα.
- Παραμένει ο ίδιος σερβιτόρος καθ' όλη τη διάρκεια σερβιρίσματος σε συγκεκριμένο τραπέζι για να αποφευχθεί η πολλαπλή παρουσία προσωπικού.
- Προσφέρουμε αλάτι και πιπέρι καθώς και άλλα καρυκεύματα, κατόπιν αιτήματος πελάτη και μόνο σε συσκευασία μίας χρήσης.
- Προσφέρουμε επίσης ατομικές μερίδες για κέτσαπ, μουστάρδα και μαγιονέζα, κατόπιν αιτήματος πελάτη.
- Ελαχιστοποιούμε την χρήση μετρητών, προτείνοντας στον πελάτη την χρήση κάρτας για ανέπαφες συναλλαγές εάν είναι εφικτό.
- Ο βοηθός σερβιτόρος καθαρίζει και απολυμαίνει το τραπέζι και τις καρέκλες μετά την αναχώρηση του πελάτη χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
- Ο βοηθός σερβιτόρος φροντίζει να απολυμαίνει συχνά επιφάνειες συχνής χρήσης (πόμολα, δίσκους, μενού, διακόπτες, ροσ, υπολογιστές κτλ)
- Το προσωπικό του εστιατορίου θα πρέπει να διατηρεί αποστάσεις 2 μέτρων τόσο από πελάτες όσο και μεταξύ τους.
- Το προσωπικό του εστιατορίου θα πρέπει να διασφαλίζει ότι και οι πελάτες τηρούν αποστάσεις μεταξύ τους (αφορά πελάτες διαφορετικών τραπεζιών) και χρησιμοποιούν τα απολυμαντικά μέσα (στο σταθμό απολύμανσης) κατά την είσοδό τους στο εστιατόριο.

Μπαρ πισίνας (Pool Bar)

- Απολυμαίνουμε συχνά τον πάγκο του μπαρ και όλες τις επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα
- Η προετοιμασία χυμού και γαρνιτούρας πρέπει να γίνεται με τα γάντια και τις λαβίδες. Μην αφήνετε ανοιχτά βάζα που περιέχουν χυμούς ή γαρνιτούρες.
- Χρησιμοποιούμε συσκευασμένα πλαστικά καλαμάκια μίας χρήσης και παρέχουμε κατόπιν αιτήματος πελάτη.



Ε Ν Ω Σ Η
ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΣΑΝΤΟΡΙΝΗΣ

- Προσφέρουμε ξηρούς καρπούς σε ατομική συσκευασία
- Ο εξοπλισμός που περιλαμβάνει αναδευτήρες, κουτάλια, λαβίδες πάγου κ.λπ. πρέπει να πλένεται και να απολυμαίνεται συχνά
- Ο μέγιστος συνολικός αριθμός ατόμων που εισέρχονται στην πισίνα δεν θα είναι μεγαλύτερος από ένα άτομο ανά 5 m² επιφάνειας νερού
- Η διάταξη των καθισμάτων (ξαπλώστρες, καρέκλες, σκαμπό κ.λπ.) πρέπει να είναι τέτοια ώστε η απόσταση μεταξύ των άκρων των καθισμάτων δύο ατόμων που βρίσκονται σε δύο διαφορετικές ομπρέλες ή δύο ατόμων που διαμένουν σε διαφορετικό δωμάτιο, να είναι τουλάχιστον 2 μέτρα προς κάθε κατεύθυνση.
- Η διάταξη των ομπρελών πρέπει να είναι τέτοια ώστε η απόσταση μεταξύ δύο αξόνων κάθε ιστού να είναι τουλάχιστον 4 μέτρα σε κάθε κατεύθυνση.
- Μετά από κάθε χρήση, όλα τα καθίσματα, τραπέζια, ξαπλώστρες, μενού και άλλα αντικείμενα πρέπει να απολυμανθούν για να χρησιμοποιηθούν από τον επόμενο επισκέπτη.
- Παρέχουμε πετσέτες που να καλύπτουν ολόκληρη την επιφάνεια της ξαπλώστρας.

Κουζίνα

- Ακολουθούμε πιστά τις διαδικασίες HACCP.
- Υποχρεωτική η χρήση ΜΑΠ (γάντια και μάσκα) από όλο το προσωπικό κουζίνας.
- Παραλαβή προμηθειών με γάντια και μάσκα. Όλες οι προμήθειες μεταφέρονται σε καθορισμένα κιβώτια μεταφοράς, όπως προτείνεται από τον/την Σεφ.
- Διατηρούμε φυσικές αποστάσεις.
- Αυστηρή απαγόρευση εισόδου στην κουζίνα για προσωπικό που δεν έχει εργασία. Σε περίπτωση που αυτό δεν μπορεί να αποφευχθεί, θα πρέπει να παρέχονται στον επισκέπτη ΜΑΠ (γάντια και μάσκα) τα οποία θα είναι διαθέσιμα στην είσοδο της κουζίνας.