



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM

23/05/2020

Messrs. Hotel Establishments' General Managers

السادة/ مدراء المنشآت الفندقية

المحترمين

Circular No. 45/2020

تعميم رقم 45/2020

Subject: Guidance Document to outline COVID-19 precautionary measures for Hotel Establishments

الموضوع: الوثيقة التوجيهية لتطبيق إجراءات الوقاية من " كوفيد 19" في المنشآت الفندقية

Greetings,

تحية طيبة وبعد،

In line with the preventative measures for Coronavirus (COVID-19) and with reference to circular no (38/2020) dated 28 April 2020, kindly find attached the COVID-19 precautionary guidelines document in Arabic and English. The document outlines measures for hotel establishments to streamline activities and processes to maintain the highest levels of health and safety for employees, guests or any other visitors to the establishments.

تماشياً مع التدابير الاحترازية الخاصة والإجراءات الوقائية بفيروس كورونا (كوفيد-19)، وبالإشارة إلى التعميم رقم (38/2020) المرسل بتاريخ 28 إبريل 2020 مرفق طيه الوثيقة التوجيهية باللغتين العربية والانجليزية لتحديد مسار العمل المطلوب لتطبيق إجراءات الوقاية من (كوفيد 19) في المنشآت الفندقية. تهدف هذه الوثيقة إلى تبسيط وشرح الأنشطة والعمليات المتبعة في هذه المنشآت للحفاظ على أعلى مستويات الصحة والسلامة للموظفين والزلاء وأي زوار آخرين ضمن المنشآت الفندقية.

Each establishment must appoint a contact person to follow up on the compliance of COVID-19 precautionary guidelines in the Hotel Establishment. Kindly share the details of the contact person via email: ehs@dctabudhabi.ae.

على كل منشأة تحديد ممثل عنها للتواصل وللتأكد من الالتزام وتطبيق الارشادات والإجراءات الوقائية الخاصة بـ(كوفيد 19) في المنشأة الفندقية. وعليه، يرجى التكرم بموافقتنا بتفاصيل الموظف على البريد الإلكتروني ehs@dctabudhabi.ae.

Thank you for your cooperation and adherence extended through implementing the preventive measurement to protect the public health in Abu Dhabi.

شاكرين لكم حسن تعاونكم واستجابتكم في تطبيق الإجراءات الوقائية وخدمة الصالح العام في إمارة أبوظبي.

Please note that hotel establishments will be inspected by DCT Abu Dhabi's inspectors to verify compliance with these instructions.

يرجى العلم بأنه سيتم تفتيش المنشآت الفندقية من قبل مفتشي دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي للتحقق من الالتزام بهذه التعليمات.

We hope that you will abide by what we have mentioned to avoid the legal measures that will be taken against offenders according to the legislation in force.

أملين منكم التقيد بما أشرنا إليه تفادياً للإجراءات القانونية التي ستتخذ بشأن المخالفين وفق التشريعات النافذة.

Kind Regards.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

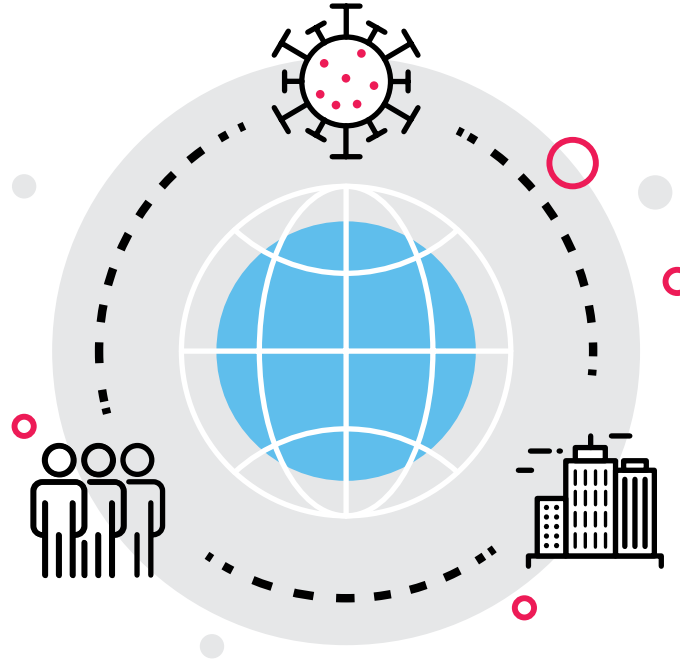
Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi

دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي





دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM



كوفيد-19 إرشادات وقائية للمنشآت الفندقية



تم إصدار هذه الوثيقة التوجيهية لتحديد مسار العمل المطلوب لتطبيق إجراءات الوقاية من "كوفيد-19" في المنشآت الفندقية. وتهدف هذه الوثيقة إلى تبسيط وشرح الأنشطة والعمليات المتبعة في هذه المنشآت للحفاظ على أعلى مستويات الصحة والسلامة بالنسبة للموظفين والزوار آخرين ضمن المنشآت الفندقية.



جدول المحتويات

01	معلومات النظافة العامة	04	11	المدخل الرئيسي والبهو وردهات الاستقبال والانتظار في الفنادق	36
02	التباعد الاجتماعي	09	12	مكاتب الاستقبال	38
03	الفحص	13	13	خدمة نقل الضيوف وركن السيارات	40
04	غرفة العزل	16	14	المصاعد	42
05	بروتوكولات التنظيف والتعقيم العامة	18	15	توصيل الطلبات	44
06	توفير معدات الوقاية الشخصية	21	16	المطاعم والمقاهي	48
07	سلامة الموظفين	23	17	مرافق الاجتماعات	55
08	التوعية والتدريب	28	18	المسابح والشواطئ	58
09	دورات المياه	30	19	النوادي الصحية	64
10	تنظيف غرف النزلاء وتعقيمها	32	20	غسيل الملابس	67
			21	المتاجر والصالونات وغرف الصلاة ومرافق الوضوء	70

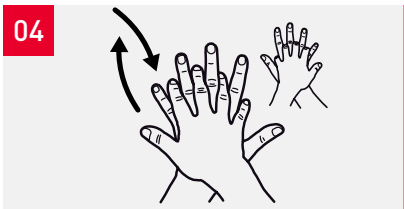


معلومات النظافة العامّة

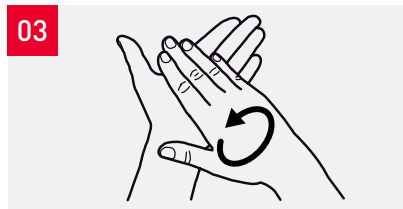
01



كيف تغسل يديك؟ اغسل الأيدي المتسخة بالماء والصابون، ما عدا ذلك يمكنك استخدام المعقم



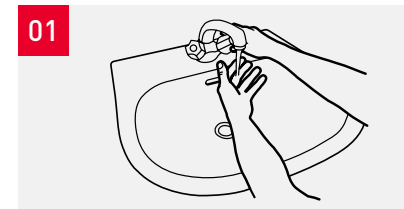
04 وضع راحة اليد اليمنى على ظهر اليد اليسرى مع تشبيك الأصابع ببعضها، ثم العكس



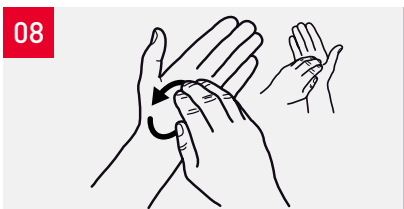
03 فرك اليدين، وذلك بدعك الراحيتين معاً



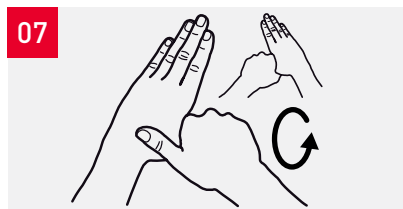
02 وضع ما يكفي من الصابون لتغطية سطح اليدين بالكامل



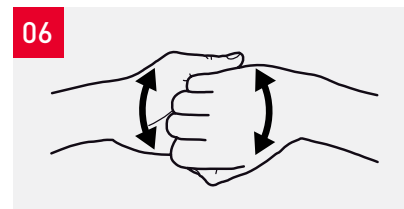
01 تبليل اليدين بالماء



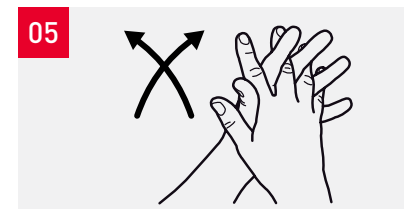
08 فرك اليد اليمنى بحركة دائرية إلى الخلف، ثم إلى الأمام، بحيث تشبك الأصابع براحة اليد اليسرى والعكس



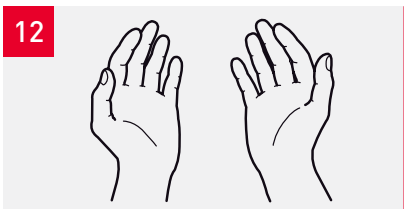
07 دعك إبهام اليد اليمنى على نحو دائري براحة اليد اليسرى، مع تكرار العملية نفسها لإبهام اليد اليسرى



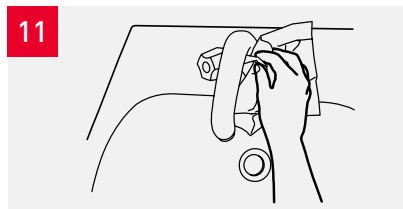
06 دعك ظهر الأصابع براحتي اليدين بشكل متقابل مع قبض الأصابع



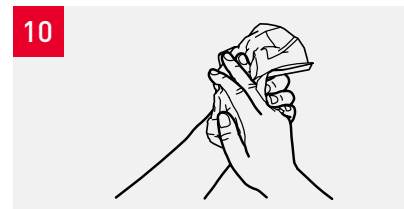
05 تخليل الأصابع، وشبكها مع دعك الراحيتين



12 تبليل اليدين بالماء



11 استخدام المنشفة: لإغلاق الصنبور



10 تجفيف اليدين جيداً بمنديل أو بمنشفة تستخدم لمرة واحدة



09 شطف اليدين بالماء



نصائح متعلقة بغسل اليدين



ينصح بغسل اليدين بالماء والصابون كلما أمكن ذلك، خاصةً في الحالات التالية:



قبل وأثناء وبعد تحضير الطعام



قبل وبعد تناول الطعام



قبل وبعد الاعتناء بشخص في المنزل
يعاني من الإقياء أو الإسهال



قبل وبعد معالجة
جرح ما



بعد استخدام المرحاض



بعد تغيير الحفاضات أو تنظيف طفل أو
شخص كبير في السن عقب استخدامه
للمرحاض



بعد طرد مخاط الأنف أو السعال أو
العطاس



بعد لمس الحيوانات أو طعامها أو
فضلاتها



بعد لمس طعام الحيوانات الأليفة
أو وجباتها



بعد لمس القمامة



بعد التسوق أو لمس عربة التسوق
في محلات السوبرماركت



كيف تستعمل الكمامة



قائمة الواجبات

اغسل يديك قبل لمس الكمامة

تأكد من خلو الكمامة من أي شقوق أو ثقوب

حدد الوجه العلوي حيث توجد القطعة المعدنية أو الحرف القاسي

تأكد من وجود الوجه الملون لجهة الخارج

ضع القطعة المعدنية أو الحرف القاسي فوق الأنف تماماً

تأكد من تغطية الفم والأنف والذقن معاً

ثبت الكمامة على وجهك دون ترك فراغات على الجانبين

تجنب لمس الكمامة

انزع الكمامة بدءاً من خلف الأذنين أو الرأس

احرص على بقاء الكمامة بعيداً عنك أو عن أي سطح عند إزالتها

ارم الكمامة في سلة المهملات مباشرة بعد نزعها

اغسل يديك بعد نزع الكمامة

قائمة الممنوعات

لا تستخدم كمامة ممزقة أو رطبة

لا تضع الكمامة على الأنف أو الفم لوجده

لا تضع كمامة ضيقاً على وجهك

لا تلمس مقدمة الكمامة

تجنب إزالة الكمامة للتكلم مع أحد أو فعل أشياء أخرى تتطلب لمس الكمامة

لا تترك الكمامة المستعمل في متناول الغير

لا تعاود استخدام الكمامة المستعمل



طريقة خلع القفازات

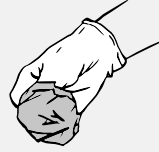


04



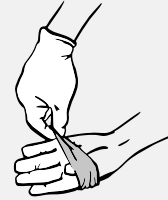
انزع القفاز الآخر بوضع الأصابع داخله من
جهة الرسغ

03



امسك القفاز الذي نزعته للتو بيدك
الأخرى التي لا تزال مغلفة بالقفاز الآخر

02



انزع القفاز عن اليد بطريقة قلبه للجهة
الأخرى

01



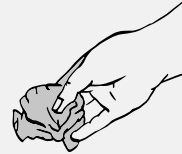
أمسك أحد القفازين من الجهة الخارجية
عند الرسغ دون لمس الجلد

07



اغسل اليدين مباشرة بالماء والصابون
بعد نزع القفازين. وإن لم يكن ذلك متاحاً،
استخدم معقماً لليدين يحتوي على
الكحول

06

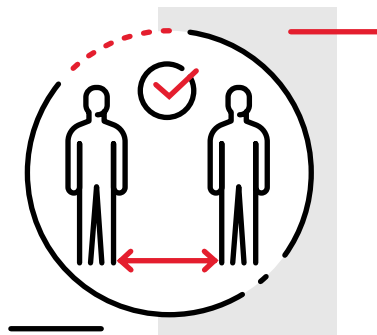


تخلص من القفازين بطريقة آمنة، دون
استخدامهما مجدداً

05



اقلب القفاز الثاني فيما تنزعه من يدك،
تاركاً القفاز الأول داخل الثاني



التباعد
الاجتماعي

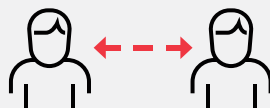
تطبيق سياسة التباعد الاجتماعي



كيف تطبق سياسة التباعد الاجتماعي



تجنب المصافحة أو العناق



اترك مسافة بينك وبين الآخرين
(حوالي 6 أقدام)



العمل عن
بعد



تجنب التجمعات



ابق في المنزل

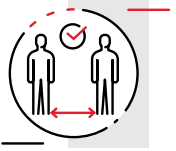


اغسل يديك





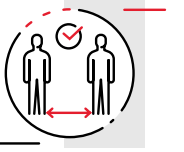
التباعد الاجتماعي



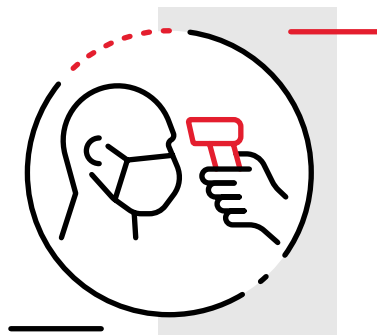
- رسم علامات التباعد الاجتماعي بوضوح على الأرضيات، والتي يجب أن تكون بمسافة مترين.
- مراعاة قاعدة التباعد الاجتماعي بمسافة مترين عند وضع المقاعد العامة.
- إدارة طوابير الانتظار، للحد من عدد النزلاء الذين يتجمعون داخل الفندق أو خارجه، وضمان سرعة تحرك النزلاء المنتظرين، والحفاظ على مسافة لا تقل عن مترين فيما بينهم.
- بالنسبة للجلوس وترتيب الطاولة في المطاعم، يُسمح لأربعة أشخاص فقط بالجلوس على كل طاولة بما يضمن ترك مسافة 2,5 متر بين الطاولات.
- تشغيل 30% فقط من إجمالي القدرة الاستيعابية لكل منشأة فندقية، دون أن تخضع الغرف الفندقية لمعايير الإشغال بنسبة 30%.
- تأكد من توافر اللافتات لتذكير الزوار وحثهم على ممارسة التباعد الاجتماعي، ويجب توضيح ذلك بلغات مختلفة.



التباعد الاجتماعي



- ينصح بتعليق علامة حمراء عند الباب الأمامي للمرافق الفندقية تشير إلى الحد الأقصى لعدد العملاء المسموح به، أو اتخاذ أي تدابير أخرى مماثلة تشير إلى الحد المسموح به.
- لا يجب صعود أكثر من شخصين في المصاعد أو السلالم الكهربائية المخصصة لأصحاب الهمم.
- لا يسمح بتنفيذ الأنشطة الترفيهية أياً كان نوعها داخل مباني الفندق.
- التوضيح للزوار بأن أقصى مدة مسموحة للزيارة هي 3 ساعات.
- تعطيل جميع الشاشات العاملة باللمس داخل الفندق.
- تأكد من توافر اللافتات لتذكير الزوار وحثهم على ممارسة التباعد الاجتماعي، ويجب توضيح ذلك بلغات مختلفة.



الفحص



- يجب أن تكون الفنادق مزودة بكاميرات حرارية مثبتة في الردهة أو المناطق المزدحمة، لضمان خضوع كل شخص للفحص الحراري المطلوب، مع منع دخول الأشخاص الذين تظهر عليهم علامات الحرارة المرتفعة. وهذا يشمل الموظفين والزوار والمقاولين. ويجب فحص درجة حرارة كل شخص عند دخوله (أو عودته) إلى الفندق.
- يُمنع دخول النزلاء أو الموظفين الذين تظهر عليهم أعراض الإنفلونزا إلى مرافق الفندق. وبالنسبة للنزلاء الموجودين داخل الغرف والذين تظهر عليهم الأعراض؛ لا يسمح لهم بالخروج من الغرفة حتى الانتهاء من جميع الفحوص الطبية.
- الإبلاغ عن أي نزيل أو موظف تظهر عليه أعراض الإنفلونزا عبر مركز اتصال "استجابة" التابع لدائرة الصحة، على الرقم المجاني 8001717.
- يطلب من جميع الزوار ارتداء الكمامات دوماً. وفي حال عدم امتثال الزوار، يمنع دخولهم إلى الفندق.
- لا يسمح للنزلاء أو العملاء أو أي زوار آخرين بالدخول إلى الفندق دون وضع الكمامة المناسبة. ويجب على الفندق تركيب جهاز تعقيم لليدين عند المدخل و المطاعم والمرافق العامة التابعة للفندق.



- فحص الموظفين قبل بداية كل مناوبة عمل (مثل: قياس درجة الحرارة وتقييم الأعراض قبل المباشرة بالعمل).
- توفير مقياس درجة حرارة بالأشعة تحت الحمراء إلى جانب الكاميرات الحرارية.
- قياس درجة حرارة جميع الموظفين مرات عدة أثناء ساعات الدوام الرسمي.
- تنظيم قائمة يتم تحديثها يومياً بأسماء الموظفين ممن أخذوا إجازات مرضية مع السبب وموعد عودتهم المتوقع.
- الاحتفاظ بسجل لأرقام الاتصال بالموظفين وعناوين سكنهم.
- ينبغي أن يخضع جميع الموظفين لفحص فيروس "كوفيد-19" قبل إعادة الافتتاح مع معاودة إجراء هذا الفحص كل 15 يوماً. ويتم إرسال النتائج عبر عنوان البريد الإلكتروني المحدد في التعميم 38 / 2020.
- عند عدم تمكن المنشآت الفندقية من إجراء فحص "كوفيد-19"، يرجى إبلاغ دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي لاتخاذ الإجراءات اللازمة مع الهيئات المعنية وإجراء الفحص للموظفين. للمساعدة يرجى التواصل معنا عبر: rmatiqi@dctabudhabi.ae
- إرسال بيانات الموظفين في جميع المطاعم والمقاهي والردهات وغيرها في منشآتكم الفندقية إلى دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي (rmatiqi@dctabudhabi.ae) تتضمن: الاسم، ورقم الهاتف المحمول، والمنصب الوظيفي، حيث سيتم استخدام هذه المعلومات للتنسيق مع الهيئات المعنية.
- يتعين على جميع الموظفين استئناف العمل بعد ظهور نتيجة سلبية لفحص "كوفيد-19".



غرفة العزل



غرفة العزل



- يجب اصطحاب كل نزيل تبلغ درجة حرارته 37,3 درجة مئوية أو أعلى إلى غرفة عزل مخصصة بالقرب من المدخل الرئيسي، ومن ثم إبلاغ خدمة "استجابة" في مركز عمليات دائرة الصحة على الرقم 8001717 تماشياً مع القواعد والأنظمة المحلية المعمول بها للتعامل مع "كوفيد-19". ويسمح لأي شخص بمغادرة الفندق فوراً بعد محاولة الحصول على هويته ومعلومات الاتصال به على أن يتم تسجيلها وإرسالها إلى المدير العام. كما يجب تعليق لوحة بيان الإجراءات وإخلاء المسؤولية في مكان واضح على جميع مداخل الفندق.
- تخصيص غرفة عزل إلزامي للحالات المشتبه بها، وضمان جاهزية الفريق الطبي - في حال وجوده - خلال ساعات الدوام الرسمي.
- تعقيم وتنظيف المرافق بشكل دوري وخاصةً نقاط الاتصال مع النزلاء.
- ضمان توفير معقمات اليدين والقفازات والكمادات الطبية.
- ضمان تنظيف وتطهير المرافق بعد ساعات الدوام الرسمي.



بروتوكولات التنظيف والتعقيم العامة

05



بروتوكولات التنظيف والتعقيم العامة



- تنظيف وتعقيم جميع الأسطح والمساحات / نقاط الاتصال العامة على النحو اللازم باستخدام المنتجات والأساليب الموصى بها من قبل دائرة الصحة - أبوظبي، وزيادة وتيرة تنظيف مساحات نقاط الاتصال مثل: مقابض الأبواب في المساحات العامة، وردحات الاستقبال، وكراسي الانتظار، وأزرار المصاعد، ومقابض السلالم المتحركة إلى جانب الأقلام العادية والرقمية في مكاتب الاستقبال.
- تثبيت معقمات اليدين في جميع المساحات العامة، والردحات، والممرات، ومداخل المطاعم والمقاهي وما شابه.
- وضع سلال مهملات مزودة بدواسات مع أكياس بلاستيكية بداخلها في جميع المساحات العامة / الحمامات / غرف الاجتماعات / المطاعم / المساحات الخارجية، ومتابعة إفراغها بشكل دوري.
- ضمان توفير المنظفات المخصصة في دورات المياه لتعقيم المراحيض بعد كل استخدام، وكذلك توفير المنظفات المخصصة لتعقيم جميع المداخل والمصاعد والسلالم المتحركة (أو المرافق / الأسطح الأخرى المعرضة للمس) بشكل دوري.
- رش محلول التعقيم يومياً في جميع مناطق العمل بعد انتهاء الدوام الرسمي.



بروتوكولات التنظيف والتعقيم العامة



- ينبغي أن تكون المنظفات الكيميائية المستخدمة للتعقيم معتمدة من قبل وكالة حماية البيئة الأمريكية.
- إجراء أعمال التعقيم بصورة متواصلة ومنتظمة، بما في ذلك الطاولات والأسطح والكراسي، باستخدام معقمات تحتوي على إيزوبروبيل الكحول بنسبة 70% وذلك عقب مغادرة كل عميل، والحرص على استخدام أدوات مائدة يمكن التخلص منها.
- الحرص على تنظيف وتعقيم جميع المرافق عقب انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- تسجيل جميع إجراءات التعقيم والتنظيف التي يتم إجراؤها مع ذكر نوع مواد التعقيم التي تم استخدامها.
- اتباع الأنظمة الملائمة لمكافحة الآفات بشكل دوري.
- إزالة / التخلص من المخلفات تماشياً مع متطلبات "تدوير".



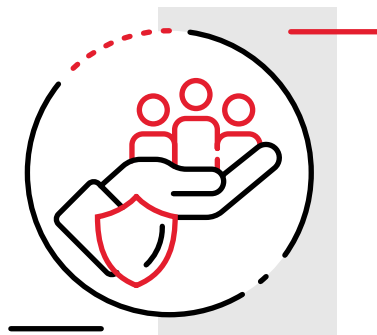
توفير معدات الوقاية الشخصية



توفير معدات الوقاية الشخصية



- يجب على جميع الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية بشكل دائم وتغييرها بانتظام عند اللزوم.
- يجب توفير معدات الوقاية الشخصية للموظفين تبعاً لإرشادات دائرة الصحة – أبوظبي.
- تخزين كميات كافية من معدات الوقاية الشخصية بشكل دائم.
- ينبغي التعامل مع معدات الوقاية الشخصية المخصصة للاستخدام مرة واحدة (مثل الأغذية، والقفازات، والكمامات، وغيرها) على أنها مخلفات خطرة ووضعها في الأكياس الواقية حمراء اللون.
- يجب الاحتفاظ بسجلات لجميع إجراءات التعقيم والتنظيف التي يتم تنفيذها في سجلات تتضمن أنواع المطهرات المستخدمة.
- يتعين على الموظفين إبلاغ المشرف المباشر عن معدات الوقاية التالفة ليتم استبدالها على الفور، ويشمل ذلك إصابتها بالتشقق والتقشر والثقوب والتمزق أو أي شكل من أشكال العطب.



سلامة الموظفين

07



سلامة الموظفين



- توعية الموظفين وفرض بقائهم / إرسالهم إلى المنزل لمدة 14 يوماً على الأقل في حال ظهور أي أعراض عليهم.
- تزويد الموظفين بمعدات الوقاية اللازمة وتدريبهم على استخدامها، وتوفير إجراءات وقائية بديلة في المناطق التي يمنع فيها استخدام الكمامات أو القفازات لدواعي السلامة أو بسبب طبيعة العمل فيها.
- وضع خطة تنظيف تشمل المراقبة المنتظمة لأسطح ومعدات العمل، والأدوات، ومقابض الأبواب، والمواد، والأجهزة المشتركة (آلات صنع القهوة، والطابعات).
- تحديد الموظفين ممن تتجاوز أعمارهم 50 عاماً، والحوامل، وأولئك الذين يعانون من حالات صحية كامنة – مثل ارتفاع ضغط الدم، والسكري، وأمراض الجهاز التنفسي، وأمراض الجهاز المناعي – لتقديم رعاية خاصة تضمن عدم تعرضهم لأي أخطار محتملة.
- عرض ملصقات عند مداخل المكاتب تبين التدابير الوقائية وممارسات النظافة الشخصية والإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها.
- إبقاء الأبواب مفتوحة حيث أمكن للحد من لمس مقابضها.
- تخصيص أدوات عمل شخصية للموظفين حيث أمكن.



- يتعين على المؤسسات الفندقية زيادة عدد رحلات نقل موظفيها لضمان تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي داخل الحافلات.
- في حال نقل النزلاء بواسطة الحافلات، يجب أن يجلس شخص واحد فقط في كل صف مقاعد، ويتعين على كل راكب الجلوس في الزاوية المعاكسة لمكان جلوس الشخص الذي أمامه. ويجب كذلك توفير جل ومناديل تعقيم اليدين في الحافلات.
- يتعين توفير عبوات المعقم في الحافلات ليستخدمها الموظفون.
- يتعين ارتداء الكمامات خلال الرحلة، وتعتبر القفازات اختيارية.
- يجب تنظيف وتعقيم جميع الحافلات قبل وبعد كل رحلة.
- تسجيل وتوثيق جميع إجراءات التعقيم والتنظيف التي تم إجراؤها مع ذكر نوع مادة التعقيم المستخدمة.



مرافق تبديل الملابس للموظفين



- ضمان تنظيف الأسطح ونقاط الاتصال بشكل دوري.
- فحص وتنظيف عبوات الصابون والمعقمات والمناديل الورقية ودورات المياه والصنابير وغيرها عدة مرات يومياً، واستبدالها أو إصلاحها بشكل فوري في حال كانت معطلة.
- فصل مجففات اليد الكهربائية أو إزالتها إن أمكن.
- توفير سلال مهملات مزودة بدواسات.
- تنظيم مناوبات الموظفين بما يضمن تحقيق التباعد الاجتماعي بمسافة 2 متر.
- غسل ملابس الموظفين يومياً.



مرافق تبديل الملابس للموظفين



- قياس درجات حرارة الموظفين باستخدام أجهزة الفحص الحراري عند دخول السكن وخروجهم منه من قبل موظف مؤهل.
- مراقبة مداخل ومخارج السكن بالشكل اللازم لمنع دخول غير الموظفين إليه.
- ضمان تطبيق قواعد التباعد الاجتماعي ضمن المرافق (المساحات العامة، والمرافق الترفيهية وغيرها).
- تنظيف وتعقيم جميع الأسطح والمساحات / نقاط الاتصال العامة على النحو اللازم باستخدام المنتجات والأساليب الموصى بها من قبل دائرة الصحة - أبوظبي، وزيادة وتيرة تنظيف مساحات نقاط الاتصال المعرضة للمس بشكل كبير مثل مقابض أبواب المساحات العامة، وأزرار المصاعد، ومنضدة مكتب الاستقبال وغيرها.
- تسجيل وتوثيق جميع إجراءات التعقيم والتنظيف التي تم إجراؤها مع ذكر نوع مادة التعقيم المستخدمة.



التوعية والتدريب

08



- ضمان توفير إرشادات الصحة والسلامة الوقائية بلغات عدة ضمن المرافق من أجل الموظفين والنزلاء وباقي الزوار.
- تدريب جميع الموظفين على الإجراءات الوقائية ضد فيروس "كوفيد-19".
- تدريب جميع الموظفين على الطريقة الصحيحة لغسل اليدين واتباع ممارسات النظافة الشخصية الجيدة.
- تعريف الموظفين ببروتوكولات الاستجابة لحالات الطوارئ وإرشادات التعامل مع الأشخاص المشتبه إصابتهم بالفيروس.
- إطلاع جميع الموظفين على خدمة "استجابة" في مركز عمليات دائرة الصحة - أبوظبي على الرقم 8001717.
- تنظيم دورات تدريبية لتجديد المعلومات.



دورات المياه

09



- تكليف عمّال تنظيف يختصون بتعقيم الحمامات بعد كل استعمال، وإجراء تعقيم دوري لكل المداخل والأسطح ذات الاستخدامات المتكررة.
- التأكد بشكل دوري من توافر مواد التعقيم والصابون وموَزّعات أوراق الحمام أحادية الاستعمال، واستبدالها عند انتهائها على الفور.
- تركيب حاويات مزودة بدواسة مع كيس بلاستيكي يتم استبداله بانتظام.
- إيقاف تشغيل جميع أحواض الغسيل البديلة ووضع لافتات تشير بأنها خارج الخدمة.
- إغلاق جميع المبولات البديلة في دورات مياه الرجال ووضع لافتات تشير بأنها خارج الخدمة.
- إطفاء مجففات الشعر الكهربائية.
- وضع المناديل المعقمة ضمن منطقة المرحاض.
- يقوم طاقم التنظيف بتفقد الحمامات وتنظيفها باستمرار.
- رش المحاليل المعقمة يومياً في جميع مناطق التشغيل بعد أوقات الدوام اليومية.



تنظيف غرف النزلاء وتحقيقها

10



تنظيف غرف الضيوف وتعقيمها



- على الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية الملائمة دوماً وتغييرها بشكل متكرر عند الحاجة.
- على كل موظف استعمال المواد الكيميائية المناسبة ونافضة غبار خاصة به مميزة بلون محدد تجنباً للعدوى.
- فتح النوافذ بالحد المسموح به لتحسين تهوية الغرف.
- الامتناع عن نفخ المناشف والمفارش.
- تنبيه الموظفين بعدم لمس الوجه أثناء تنظيف الغرف.
- توزيع البياضات النظيفة مغلفة ومعلمة بوضوح.
- فصل البياضات المتسخة عن النظيفة في حاويات مغلقة تجنباً للتلوث.
- إزالة البياضات المتسخة من غرف الضيوف بشكل متكرر، والحرص على عدم تراكم البياضات المستعملة وامتلاء حاويات المهملات في الغرف.
- تزويد كل موظف بعربة خاصة ومواد للتنظيف.



تنظيف غرف الضيوف وتعقيمها



- غسل واقى الفراش والوسادة لكل غرفة يغادرها الضيوف.
- تنظيف السجاد والأرضيات بالبخار في كل غرفة يغادرها الضيوف.
- يجب تخصيص الغرف للضيوف قبل وقت، إذ يجب أن تمر 24 ساعة على خروج الضيف من الغرفة قبل تسليمها لضيف آخر.
- ضبط وحدات التكييف في الغرف لتنقية الهواء، وتنظيف فلاترها أسبوعياً.
- التنظيف اليومي لحقائب المكناس الكهربائية ولوازم التنظيف الأخرى.
- تنظيف الغرف وتعقيمها قبل دخول أي ضيف جديد إليها.



غرف النزلاء



- تعقيم كافة الحقائب وطلبات التوصيل قبل إرسالها إلى الغرف.
- تُقدم خدمة ركن المشروبات المصغر حصراً عند الطلب، وعلى الضيوف التواصل مع خدمة الغرف لملئه.
- تعقيم كافة أغراض ركن المشروبات المصغر قبل وضعها في الغرف.
- تنظيف ركن المشروبات المصغر وتعقيمه بشكل كامل بعد مغادرة الضيف.
- تعقيم جميع وسائل الراحة قبل وضعها في الغرف.
- تنظيف الغرف الخاصة بالبياضات في طوابق الضيوف وتعقيمها يومياً إن وجدت.



المدخل الرئيسي والبهو وردهات الاستقبال والانتظار في الفنادق



المدخل الرئيسي والبهو وردهات الاستقبال والانتظار في الفنادق



- وضع ملصقات تعريفية وتحذيرية من فيروس كورونا وبعده لغات في أماكن بارزة من ردهة الفندق.
- يتعين على إدارة الفندق الحد من عدد الأشخاص المسموح به في الردهة.
- اتباع آلية الوقوف في صف الانتظار للحد من تجمع الضيوف خارج المنشأة ودخلها، مع الالتزام بتسريع حركة الضيوف ضمن الصف والحفاظ على مسافة لا تقل عن 2 متر بين الضيف والآخر.
- وضع مقاعد للضيوف مع الالتزام بمسافة 2 متر بين كل مقعدين.
- وضع العلامات الدالة على مسافة التباعد الاجتماعية المقدرة بمترين.
- التأكد من وضع اللافتات بلغات مختلفة لتذكير الزوار بالتباعد الاجتماعي وحثهم على الالتزام به.
- إزالة جميع المجلات والمناشير الإعلانية من الردهة وطاولة الاستقبال.
- تركيب معقمات اليدين في الردهة.
- رش المحاليل المعقمة يومياً في جميع مناطق التشغيل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.



مكاتب الاستقبال



- تركيب حواجز أو جدران زجاجية على طاولات الاستقبال.
- الامتناع عن تقديم مناديل الترحيب للضيوف الواصلين.
- تعقيم نقاط البيع، والهواتف، والأجهزة اللوحية، ولوحات المفاتيح، وبطاقات الغرف، وأجهزة التشفير، والأقلام بعد كل استعمال.
- الامتناع عن مشاركة الأقلام وأدوات العمل الأخرى بين الموظفين.
- التزام فريق الموظفين في مكتب الاستقبال بارتداء الكمامات والقفازات، وتغيير القفازات كل ساعة أو عند الحاجة.
- إتمام عملية التسجيل إلكترونياً أو ورقياً، ومن الأفضل أن يستخدم العملاء أدواتهم الخاصة للكتابة، أو الاحتفاظ بما يأخذه من الفندق للكتابة (كالقلم). مع تعقيم الأجهزة الإلكترونية بعد استخدامها.



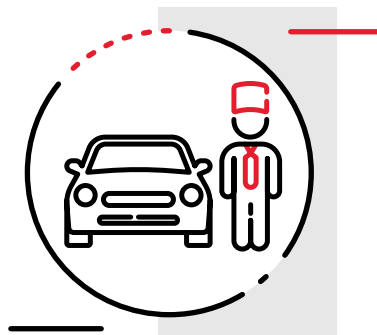
- يجب أن تكون العلامات الدالة على التباعد الاجتماعي مرئية على مناضد تسجيل الدخول والمغادرة.
- التزام مسافة 2 متر بين المكاتب، وتشغيل منضدة من كل منضدتين للاستقبال تماشياً مع سياسة التباعد الاجتماعي.
- تشجيع الضيوف على استعمال طرق الدفع الذكية لتقليل الاحتكاك واحتمالات انتقال العدوى، مع الاستمرار بقبول الدفع النقدي، والتأكد من تركيب معقّمات لليدين على مناضد الدفع.
- تعقيم كافة آلات الدفع الإلكتروني قبل وبعد تقديمها للضيف.
- تعقيم أماكن العمل وأيدي الموظفين بعد كل تعامل مع الضيوف.
- التزام التباعد الاجتماعي بمسافة 2 متر بين الموظفين والضيوف.
- تشجيع استخدام الفواتير الرقمية بدلاً عن الورقية (تسجيل الدخول إلكترونياً وتسجيل مغادرة سريع).
- رش المحاليل المعقّمة يومياً في جميع مناطق التشغيل بعد أوقات الدوام اليومية.



مكاتب الاستقبال وخدمات البوَاب



- التزام الطاقم بتعقيم محفظة المفتاح والمفتاح الإلكتروني وتسليمهم للعميل.
- يشجع الموظفون العملاء على استخدام تقنيات الدفع الإلكترونية الخالية من الاحتكاك، مع الحرص على تعقيم قارئات البطاقات الائتمانية بعد كل عملية.
- توزيع منشورات عن فيروس "كوفيد-19" لجميع الضيوف عند وصولهم، يشرح قوانين الفندق في هذا الخصوص. والالتزام بعرض المعلومات ذاتها على شاشات المشاهدة العامة والرقمية في المصاعد والأماكن العامة.
- التزام البوابين بتنظيف مقابض الحقائق وتعقيمها عند دخول الضيوف للفندق.
- تعقيم أجهزة مسح الحقائق بانتظام بعد استخدامها.
- تزويد البوابين بمعدات الوقاية الشخصية الملائمة.



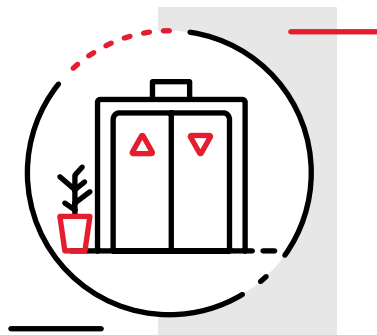
خدمات نقل الضيوف وركن السيارات



خدمات نقل الضيوف وركن السيارات



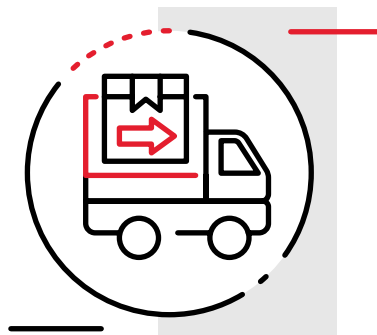
- في حال قدم الفندق خدمة نقل الضيوف، فلا يجب أن يتجاوز عدد الأشخاص في السيارة الواحدة الثلاثة (مع السائق)، والالتزام بتوفير المناديل والجل المعقم.
- في حال توصيل الضيوف بالحافلات، فيجب أن يجلس في كل صف من المقاعد شخص واحد، ويلتزم الأفراد بالجلوس في الزوايا المعاكسة للصف المقابل لهم، مع توفير المناديل والجل المعقم.
- ارتداء الكمامات إلزامي للجميع خلال الرحلة، بينما وضع القفازات اختياري.
- الالتزام بتعقيم المركبات وتنظيفها قبل وبعد كل رحلة.
- رش المحاليل المعقمة يومياً في جميع مناطق التشغيل بعد أوقات الدوام اليومية.
- خدمة ركن السيارات ممنوعة.



المصاعد



- إشغال المصاعد بنسبة لا تتجاوز 30% من قدرتها الاستيعابية.
- عرض قواعد استخدام المصعد في جميع ردهات المصاعد.
- توفير أجهزة تعقيم اليدين في جميع ردهات المصاعد.
- عدم إشغال المصاعد المخصصة لأصحاب الهمم بأكثر من شخصين.
- تنظيف المصاعد وتعقيمها بشكل منتظم.
- رش محاليل التعقيم يومياً في جميع مساحات العمل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.



توصيل الطلبات

15



- التعامل مع سلسلة توريد المنشآت بعناية تامة للحفاظ على أعلى معايير النظافة عبر جميع مراحلها بدءاً من إنزال البضائع من الشاحنات ووصولاً إلى أماكن تخزينها.
- يحظر تماماً دخول أي شخص من الخارج إلى منطقة تحميل البضائع بعد إتمام عملية التوصيل.
- إنشاء منطقة إنزال مخصصة لتفادي الاحتكاك مع الشخص المكلف بعملية التوصيل، وإلا يجب على الموظفين ارتداء القفازات والكمامات الواقية. وينبغي رسم إشارات واضحة على الأرضيات تحدد مسافة التباعد الاجتماعي بواقع 2 متر.
- تنظيف وتعقيم جميع الأسطح والمساحات / نقاط الاتصال العامة باستخدام المنتجات والأساليب الموصى بها من قبل دائرة الصحة – أبوظبي.
- رش محاليل التعقيم يومياً في جميع مساحات العمل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- التأكد من تنظيف وتعقيم جميع المرافق بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- تركيب أجهزة تعقيم اليدين في منطقة تحميل البضائع.
- فحص درجة حرارة عامل التوصيل.



المطاعم والمقاهي

16



خدمة المطاعم والمقاهي



- تحديد أوقات عمل المطاعم والمقاهي وردحات الاستراحة وما شابه ذلك من الساعة 6 صباحاً حتى 9 مساءً.
- التنظيف والتعقيم المنتظم للمرافق الأكثر عرضة للمس، بالإضافة إلى تنظيف دورات المياه بعد كل استخدام.
- التأكد من توفير معقمات اليدين والقفازات والكمّامات في جميع نقاط الدخول والخروج.
- التأكد من توفير معقمات اليدين في مختلف الأماكن داخل المطعم.
- إجراء أعمال التعقيم بصورة متواصلة ومنتظمة، بما في ذلك الطاولات والأسطح والكراسي، باستخدام معقمات تحتوي على إيزوبروبيل الكحول بنسبة 70% وذلك عقب مغادرة كل عميل، والحرص على تنظيف وتعقيم جميع المرافق بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- استخدام محاليل التعقيم يومياً في جميع مساحات العمل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- تسجيل جميع إجراءات التعقيم والتنظيف التي يتم إجراؤها مع ذكر نوع مواد التعقيم التي تم استخدامها.
- رسم علامات واضحة لمسافة التباعد الاجتماعي على الأرضيات والتقيد بها.



خدمة المطاعم والمقاهي



- يسمح لأربعة أشخاص فقط بالجلوس على الطاولة الواحدة مع ضمان ترك مسافة 2.5 متر بين الطاولات (يُسمح للعائلة التي لديها 4 أطفال بالجلوس على طاولة واحدة على أن لا يتم زيادة استيعاب الطاولة لتضم أكثر من 6 أشخاص).
- استقبال الزوار في المطاعم والمقاهي وردحات الاستراحة وما شابه بنسبة لا تتجاوز 30% من القدرة الاستيعابية للمطعم، والسماح بدخول أصحاب الطلبات الخارجية.
- السماح باستقبال الزوار في البارات بنسبة لا تتجاوز 30% من قدرتها الاستيعابية.
- تعليق علامة حمراء على الباب الأمامي توضّح العدد الأقصى للضيوف المسموح بتواجدهم في الداخل، أو اتباع أيّ إجراءات بديلة مشابهة لتوضيح مستوى استيعاب الزوّار.
- تحديد المدة القصوى لزيارة المرافق بثلاث ساعات فقط وإعلام الضيوف بذلك على نحو واضح.
- التزام الزوّار بمسافة تباعد اجتماعي قدرها 2 متر في أماكن الانتظار.
- تقديم التوابل والمنكهات مثل الملح والفلفل والسكر والكتشب والخردل في أكياس قابلة للاستخدام مرة واحدة فقط وليس في علب يمكن إعادة استعمالها، وتقديمها عند طلب الضيوف فقط.
- البوفيهات ممنوعة ويسمح فقط بخدمة قوائم الطعام الثابتة.



خدمة المطاعم والمقاهي



- تخصيص منطقة محدّدة لجمع الطلبات الخارجية.
- تعقيم قوائم الطعام بعد كل استخدام. وفي حال لم يكن ذلك ممكناً، يتعين استخدام قوائم مخصصة للاستخدام مرة واحدة فقط أو استخدام قوائم طعام رقمية. وفي هذه الحالة، يجب تعقيم شاشات هذه القوائم بعد كل استخدام.
- وجبات البرانش ممنوعة.
- السماح بعمل ردهات رجال الأعمال طالما يتم الالتزام بشغل 30% من قدرتها الاستيعابية، والحفاظ على مسافة تباعد اجتماعي قدرها 2.5 متر بين الطاولات، والسماح بجلوس 4 أشخاص كحدّ أقصى على الطاولة الواحدة ولمدة 3 ساعات فقط.
- إزالة جميع الصّحف والمجلّات.
- خدمة الشيشة (النرجيلة) ممنوعة.



خدمة المطاعم والمقاهي



- تشجيع الضيوف على استخدام بطاقات الدفع الذكية كوسيلة مفضلة لتقليل الاحتكاك وتجنّب انتقال العدوى، واستمرار العمل بالدفع النقدي مع وضع معقمات اليدين في أماكن الدفع.
- تعقيم أجهزة الدفع الذكية قبل وبعد تقديمها لأي ضيف.
- ضمان التزام المطاعم والمقاهي بمتطلبات هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية بشأن الامتثال لقواعد السلامة الغذائية.
- تحديد نقاط دخول وخروج واضحة ومنفصلة إذا أمكن.



- حظر استخدام الهواتف المحمولة تماماً داخل المطبخ، وتعقيم الهواتف الأرضية بعد كل استخدام، ومسح الأسطح الملامسة للطعام بمناديل معقمة.
- على جميع أفراد طاقم المطبخ ارتداء القفازات والكمامات الواقية، وتغيير القفازات بعد تحضير كل وجبة.
- حظر دخول أي شخص من الخارج إلى المطبخ.
- إلزام طاقم المطبخ بارتداء مآزر وقلنسوات وقفازات وكمامات مخصصة للاستخدام مرة واحدة، مع ضرورة غسل الزي الموحد يومياً.
- تعقيم جميع المنتجات / عبوات التغليف مع تقشير الخضار والفواكه قبل إدخالها إلى المطبخ.
- التزام المطابخ بمتطلبات هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية بشأن الامتثال لقواعد السلامة الغذائية.
- التشديد على اتباع مسافة التباعد الاجتماعي البالغة 2 متر بين أفراد الطاقم في المطبخ.



خدمة الإعداد والتجهيز



- إلزام طاقم الإعداد والتجهيز بغسل أيديهم قبل بدء العمل، وبين كل إجراء وآخر، وبين إزالة الصحن المتسخة وتوضيب الصحن النظيفة، أو عند تغيير مكان تواجدهم.
- التشديد على اتباع مسافة التباعد الاجتماعي البالغة 2 متر بين أفراد الطاقم.
- التزام طاقم الإعداد والتجهيز بمتطلبات هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية بشأن الامتثال لقواعد السلامة الغذائية.
- تنظيف مقابض الأبواب، والجوارير، وأدوات الختم، ومقابض العربات كل ساعة وفي نهاية كل يوم باستخدام المعقمات.
- إلزام طاقم الإعداد والتجهيز بارتداء مآزر وقلنسوات وقفازات وكمامات مخصصة للاستخدام مرة واحدة، مع ضرورة غسل الزي الموحد يومياً.
- الهواتف الخلوية ممنوعة، والسماح فقط باستخدام الهواتف الأرضية مع وجوب تعقيمها بعد كل استخدام.



مرافق الاجتماعات

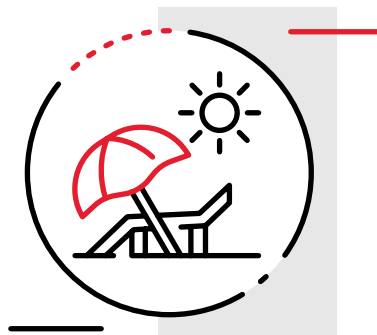
17



- يمكن لقاعات الاجتماعات استقبال الزوّار بنسبة لا تتجاوز 30% من قدرتها الاستيعابية.
- فحص حرارة جميع الأفراد قبل دخولهم مرافق الاجتماعات.
- الالتزام بمسافة التباعد الاجتماعي البالغة 2 متر بين المجتمعين عند ترتيب المقاعد داخل قاعة الاجتماعات.
- توفير جلّ تعقيم اليدين والمناديل المعقمة وأجهزة المناديل الورقية على الطاولات والجدران.
- وضع سلال مهملات مزودة بدواسات داخل قاعات الاجتماعات وفي ردهات الاستقبال.
- يتم تقديم خدمة الطعام والمشروبات خلال الاجتماعات وفق مبدأ الخدمة الذاتية / عند الطلب داخل قاعات الاجتماعات.
- إزالة جميع الأشياء غير الضرورية عن الطاولات (المفكرات، وأقلام الحبر والرصاص، والحلويات، ومساند الكتابة) مع تقديمها عند الطلب.



- السماح بتقديم الطعام والمشروبات على طاولات الضيوف مع حظر البوفيهات.
- تقديم التوابل والمنكهات مثل الملح والفلفل والسكر والكتشب والخردل في أكياس قابلة للاستخدام مرة واحدة فقط وليس في علب يمكن إعادة استعمالها، وتقديمها عند طلب الضيوف فقط.
- تنظيف وتعقيم جميع الأسطح والمساحات / نقاط الاتصال العامة باستخدام المنتجات والأساليب الموصى بها من قبل دائرة الصحة – أبوظبي
- رش محاليل التعقيم يومياً في جميع مساحات العمل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- حفلات الترفيه والزفاف ممنوعة.



المسابيح والشواطئ
(تبقى مغلقة حتى تسمح دائرة الثقافة
والسياحة بافتتاحها)



- فتح المسابح لاستقبال الزوّار بنسبة 30% من قدرتها الاستيعابية.
- فحص درجة حرارة جميع الأفراد قبل دخول المسابح.
- الإبقاء على مسافة تباعد اجتماعي بواقع 2 متر بين أسرّة التشمّس، والسماح بوضع أسرّة التشمس المزدوجة فقط لأفراد العائلة الواحدة مع ضرورة تنظيف وتعقيم هذه الأسرّة بعد كل استخدام.
- وضع لون ترميزي على كل سرير تشمّس فردي / مزدوج لتوضيح ما إذا كان جاهزاً للاستخدام (أحمر=غير جاهز أخضر=جاهز)، ويتم تخصيص هذه الأسرّة من قبل الطاقم المخصص لهذه المهمة.
- يوصى رواد المسبح بوضع منشفة على سرير التشمّس لمنع تسرب العرق إليه.
- على جميع الزوّار إحضار مناشفهم الخاصة معهم.
- ينبغي معالجة مياه المسبح بالمواد الكيميائية امتثالاً لمتطلبات دليل اللوائح التنفيذية للقانون رقم 2 الصادر عام 2012 بخصوص المسابح.
- ضمان توفير معقمات اليدين في مختلف الأماكن داخل المسابح.



- تعقيم أسرة الشمس الفردية / المزدوجة بعد كل استخدام.
- ضمان تنظيف وتعقيم جميع المرافق بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- وضع علامات توضّح مسافة التباعد الاجتماعي البالغة 2 متر على الأرضيات بهدف تنظيم الطوابير، ويشمل ذلك الحّمّات.
- إلزام المنقّذين بارتداء الكمامات، وتعقيم معدّات الإنقاذ قبل بدء نوبة العمل/أو بعد الاستخدام. ويمكن تشغيل واستخدام المغاسل الخارجية من قبل شخص واحد في كل مرّة مع إبقاء غرف تبديل الملابس مغلقة.
- منع إجراء عمليات التنفس الاصطناعي، وتزويد المنقّذين بحقيبة إسعافات أولية تحتوي على قناع إنعاش.
- عرض التعليمات التوجيهية للزوّار عند وصولهم.
- توجيه الزوار بضرورة تجنب التواصل مع أشخاص من خارج مجموعتهم.
- منع الاحتكاك المباشر بين السباحين.



- يسمح بالسباحة والتجول على الشاطي.
- فحص درجة حرارة جميع الأفراد قبل دخول المسابح.
- الإبقاء على مسافة تباعد اجتماعي بواقع 2 متر بين أسرة التشمّس، والسماح بوضع أسرة التشمّس المزدوجة فقط لأفراد العائلة الواحدة مع ضرورة تنظيف وتعقيم هذه الأسرة بعد كل استخدام.
- وضع لون ترميزي على كل سرير تشمّس فردي / مزدوج لتوضيح ما إذا كان جاهزاً للاستخدام (أحمر=غير جاهز أخضر=جاهز)، ويتم تخصيص هذه الأسرة من قبل الطاقم المخصص لهذه المهمة.
- يوصى رواد الشاطي بوضع منشفة على سرير التشمّس لمنع تسرب العرق إليه.
- على جميع الزوّار إحضار مناشفهم الخاصة معهم.
- ضمان توافر معقمات اليدين في مختلف الأماكن على الشاطي.
- تعقيم جميع أسرة التشمّس الفردية / المزدوجة بعد كل استخدام.
- ضمان تنظيف وتعقيم جميع المرافق بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.



- وضع علامات توضّح مسافة التباعد الاجتماعي البالغة 2 متر على الأرضيات بهدف تنظيم الطوابير، ويشمل ذلك الحمّامات.
- تعليق علامة حمراء على الباب الأمامي توضّح العدد الأقصى للضيوف المسموح بتواجدهم في الداخل، أو اتباع أيّ إجراءات بديلة مشابهة لتوضيح مستوى استيعاب الزوّار.
- إلزام المنقّذين بارتداء الكمّامات، وتعقيم معدّات الإنقاذ قبل بدء نوبة العمل/أو بعد الاستخدام. ويمكن تشغيل واستخدام المغاسل الخارجية من قبل شخص واحد في كل مرّة مع إبقاء غرف تبديل الملابس مغلقة.
- منع إجراء عمليات التنفس الاصطناعي، وتزويد المنقّذين بحقيبة إسعافات أولية تحتوي على قناع إنعاش.
- عرض التعليمات التوجيهية للزوّار عند وصولهم.
- توجيه الزوار بضرورة تجنب التواصل مع أشخاص من خارج مجموعتهم.
- منع الاحتكاك المباشر بين السباحين.



● يجب تقسيم الشاطئ إلى أقسام: المنطقة 1 للزوار من الأفراد، المنطقة 2 للزوار من الأزواج، المنطقة 3 للزوار من العائلات

● المنطقة 1 الأفراد

● يمكن تخصيصها للزوار (من الأصدقاء) القادمين في مجموعات تتخطى 4 أشخاص

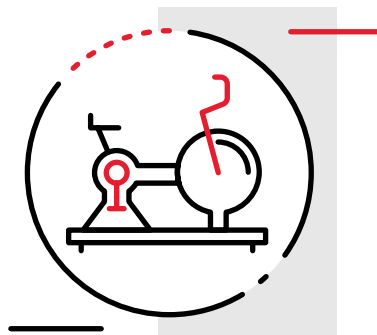
● المنطقة 2 الأزواج

● يمكن تخصيص هذه المنطقة لكل شخصين مجتمعين، بغض النظر عن أعمارهم أو جنسهم.

● المنطقة 3 العائلات/ المجموعات

● يجب ألا تزيد المجموعة عن 4 أشخاص.

● يجب تثبيت أعلام ملونة تبين حدود المناطق.

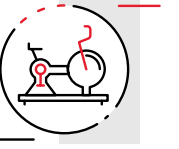


النوادي الصحية

(تنبقى مغلقة حتى تسمح الدائرة بافتتاحها)



- فتح النوادي الصحية لاستقبال الزوّار بنسبة 30% من قدرتها الاستيعابية، مع وضع لافتات إرشادية تبين ذلك لنزلاء الفنادق.
- فحص درجة حرارة جميع الأفراد قبل دخول النوادي الصحية.
- تعليق علامة حمراء على الباب الأمامي توضّح العدد الأقصى للضيوف المسموح بتواجدهم في الداخل، أو اتباع أيّ إجراءات بديلة مشابهة لتوضيح مستوى استيعاب الزوّار.
- وضع علامات توضّح مسافة التباعد الاجتماعي البالغة 2 متر على الأرضيات بهدف تنظيم الطوابير، ويشمل ذلك الحّمّات.
- على جميع الزوّار إحضار مناشفهم الخاصة معهم.
- ضمان توافر معقمات اليدين في مختلف الأماكن داخل النوادي الصحية.
- ضمان تواجد عمّال التنظيف لإجراء عمليات تنظيف وتعقيم دورية ضمن المنشأة عند تواجد الزوار.
- ضمان تواجد عمّال التنظيف على مدار الوقت لتعقيم المعدات قبل وبعد استخدام كل زائر لها.



- تشجيع الضيوف على استعمال طرق الدفع الذكية لتقليل الاحتكاك واحتمالات انتقال العدوى، مع الاستمرار بقبول الدفع النقدي، والتأكد من تركيب معقّمات لليدين على مناضد الدفع.
- تعقيم كافة آلات الدفع الإلكتروني قبل وبعد تقديمها للضيف.
- تنظيف وتعقيم جميع الأسطح ونقاط اللمس الشائعة باستخدام المنتجات والطرق الموصى بها من قبل دائرة الصحة – أبوظبي.
- يجب وضع الأجهزة الرياضية على مسافة 2 متر عن بعضها البعض.
- رش المحاليل المعقّمة يومياً في جميع مساحات العمل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- تنظيف وتعقيم جميع المرافق يومياً بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- تقديم الإرشادات المتبعة في المنشأة للزوار عند وصولهم.
- تبقى مراكز السبا، ومرافق التدليك، والساونا، وغرف البخار، والجاكوزي، والمرافق الرياضية، ومناطق لعب الأطفال وغرف تغيير الملابس مغلقة.



غسيل الملابس



غسيل الملابس



- يجب التعامل مع جميع الملابس المتسخة بحذر وتغيير القفازات والتخلص منها بعد استلام كل كيس غسيل.
- يجب تعقيم الغسيل القادم من أطراف خارجية قبل دخولها الفندق.
- يجب نقل البياضات المتسخة ضمن أكياس مغلقة إلى غرفة الغسيل.
- ضمان عدم اختلاط الملابس النظيفة بالمتسخة لتجنب تلوثها.
- يجب تحديد علامات تبين مسافة التباعد الاجتماعي المحددة (2 متر) على جميع الأرضيات.
- يجب على جميع الموظفين ارتداء معدات الوقاية الشخصية المناسبة في جميع الأوقات وتغييرها دورياً عند الحاجة.
- يجب توفير معدات الوقاية الشخصية المناسبة لجميع الموظفين وفقاً للمبادئ التوجيهية الموصى بها من قبل دائرة الصحة – أبوظبي
- يجب ضمان توافر كمية كافية من معدات الحماية الشخصية في جميع الأوقات.



غسيل الملابس



- ينبغي التعامل مع معدات الوقاية الشخصية المخصصة للاستخدام مرة واحدة (مثل الأغذية، والقفازات، والكمامات، وغيرها) على أنها مخلفات خطرة ووضعها في الأكياس الواقية حمراء اللون.
- يتعين على الزملاء إبلاغ المشرف المباشر عن معدات الوقاية التالفة ليتم استبدالها على الفور، ويشمل ذلك إصابتها بالتشقق والتقشر والثقوب والتمزق أو أي شكل من أشكال العطب.
- يجب تنظيف وتعقيم جميع الأسطح ونقاط اللمس الشائعة باستخدام المنتجات والطرق الموصى بها من قبل دائرة الصحة - أبوظبي.
- يجب رش المحاليل المعقمة يومياً في جميع مساحات بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.



المتاجر والصالونات وغرف الصلاة ومرافق الوضوء



المحلات والصالونات وغرف الصلاة ومرافق الوضوء



- يمكن إعادة افتتاح أي متاجر داخلية أو تابعة لأطراف ثالثة، ولكن يجب على الفندق التأكد من التزام البائعين بإرشادات دائرة التنمية الاقتصادية والالتزام بجميع التدابير الوقائية المتبعة لمنع انتشار فيروس "كوفيد-19"
- تبقى غرف الصلاة ومرافق الوضوء مغلقة.
- يجب على جميع الضيوف المقيمين العودة إلى غرفهم لتأدية الصلاة.
- يجب توفير سجادات صلاة فردية لكل من نزلاء الفندق والموظفين.
- ينبغي تعقيم سجادات الصلاة بعد كل استخدام.

تجدر الإشارة أن مفتشي دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي سيجرون جولات تفتيش على الفنادق والمنشآت السياحية لضمان امتثالها لهذه التعليمات.

تُتخذ إجراءات قانونية بحق المخالفين للإرشادات والبروتوكولات المذكورة أعلاه وفقاً للتشريعات المعمول بها.

ستقدم دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي إرشادات ولوائح إضافية عند الحاجة.

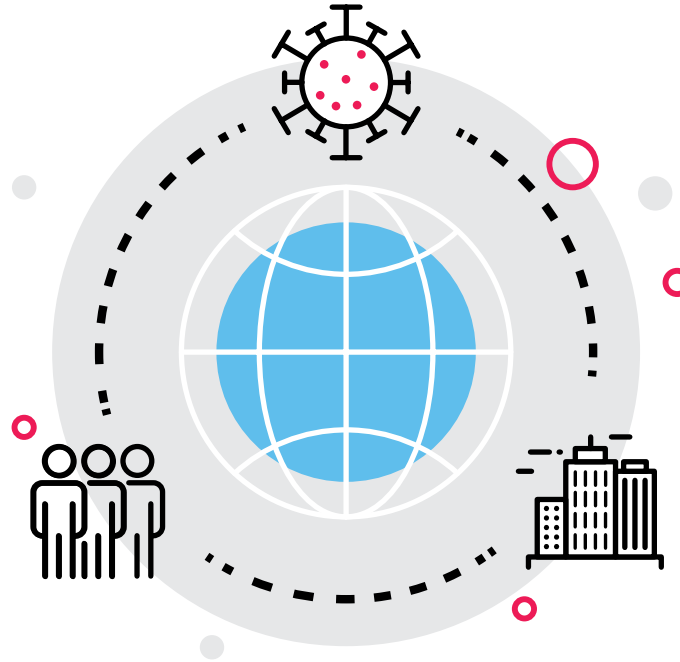
تعتبر الإرشادات والبروتوكولات والتدابير المذكورة أعلاه سارية من تاريخ إصدارها وحتى إصدار تعليمات أو تعاميم جديدة.



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM



COVID-19 PRECAUTIONARY GUIDELINES FOR HOTEL ESTABLISHMENTS



This document has been issued to outline COVID-19 precautionary measures for hotel establishments. This document aims to streamline activities and processes in hotel establishments to maintain the highest levels of health & safety for employees, guests or any other visitors to the establishments.

Content

01 General Hygiene Tips _____	04	11 Hotel main entrance, Lobby, Reception & Waiting Area _____	37
02 Social Distancing _____	09	12 Front Desk _____	39
03 Screening _____	13	13 Guest Transportation & Valet Service _____	43
04 Isolation Room _____	16	14 Elevators _____	45
05 General Cleaning & Sanitisation Protocols _____	18	15 Goods Delivery _____	47
06 Provision of Personal Protective Equipment _____	21	16 Food & Beverages Operation _____	49
07 Employee Safety _____	23	17 Meeting Facilities _____	56
08 Training & Awareness _____	29	18 Swimming Pool & Beach _____	59
09 Public Restrooms _____	31	19 Health Club _____	65
10 Guest room cleaning & sanitisation _____	33	20 Laundry Operation _____	68
		21 Shops, Prayer Rooms & Ablution Facilities _____	71



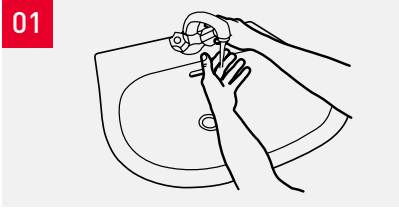
GENERAL HYGIENE INFORMATION



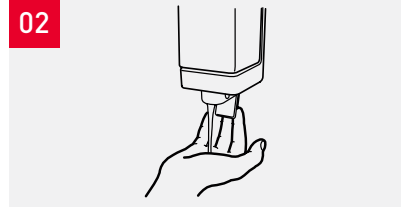
Hand Wash



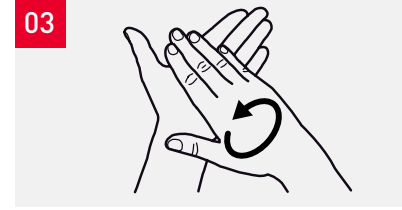
How to Hand Wash? Wash hands when visibly soiled! otherwise, use handrub



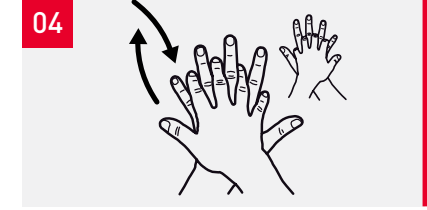
Wet hands with water



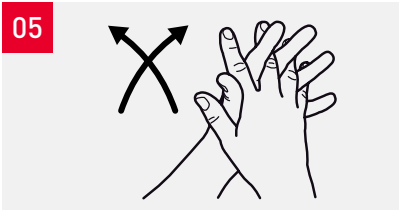
Apply enough soap to cover all hand surfaces



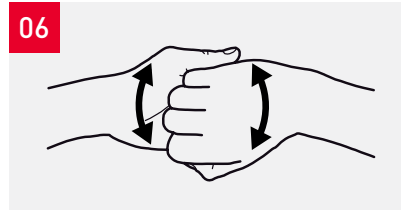
Rub hands palm to palm



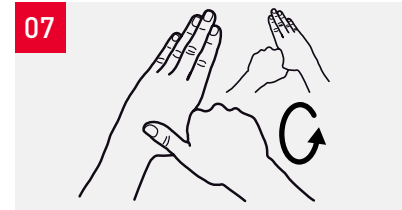
Right palm over left dorsum with interlaced fingers and vice versa



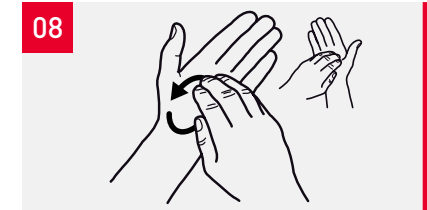
Palm to palm with fingers interlaced



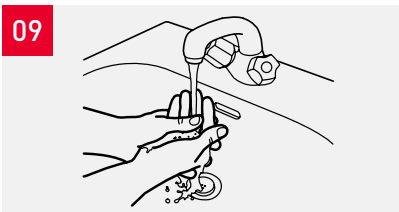
Backs of fingers to opposing palms with fingers interlocked



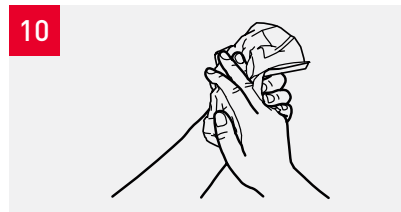
Rotational rubbing of left thumb clasped in right palm and vice versa



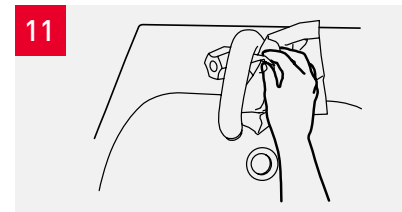
Rotational rubbing, backwards and forwards with clasped fingers of right hand in left palm and vice versa



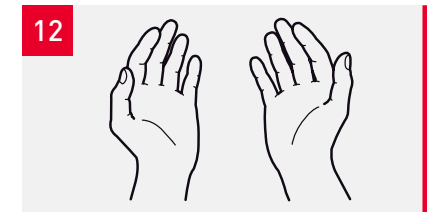
Rinse hands with water



Dry hands thoroughly with a single use towel



Use towel to turn off faucet



Your hands are now safe

Minimum 20 seconds



Recommendation for Hand Wash



We recommend washing hands with soap and water whenever possible especially during the following:



Before, during and after preparing food



Before and after eating food



Before and after caring for someone at home who is sick with vomiting or diarrhea



Before and after treating a cut or wound



After using the toilet



After changing diapers or cleaning up a child or elderly person who has used toilet



After blowing your nose, coughing, or sneezing



After touching an animal, animal feed, or animal waste



After handling pet food or pet treats



After touching garbage



After shopping or touching shopping cart at supermarkets



How to Wear Mask

Do's →

Wash your hands before touching the mask

Inspect the mask for tears or holes

Find the top side, where the metal piece or stiff edge is

Ensure the colored-side faces outwards

Place the metal piece or stiff edge over your nose

Cover your mouth, nose, and chin

Adjust the mask to your face without leaving gaps on the sides

Avoid touching the mask

Remove the mask from behind the ears or head

Keep the mask away from you and surfaces while removing it

Discard the mask immediately after use preferably into a closed bin

Wash your hands after discarding the mask

Don'ts →

Do not Use a ripped or damp mask

Do not wear the mask only over mouth or nose

Do not wear a loose mask

Do not touch the front of the mask

Do not remove the mask to talk to someone or do other things that would require touching the mask

Do not leave your used mask within the reach of others

Do not re-use the mask

7

COVID-19 PRECAUTIONARY GUIDELINES FOR HOTEL ESTABLISHMENTS



How to Remove Gloves

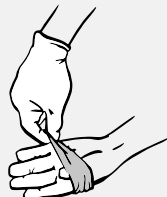


01



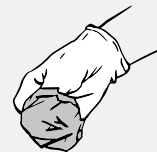
Grasp the outside of one glove at the wrist.
Do not touch your bare skin.

02



Peel the glove away from your body, pulling it inside out.

03



Hold the glove you just removed in your gloved hand.

04



Peel off the second glove by putting your fingers inside the glove at the top of your wrist.

05



Turn the second glove inside out while pulling it away from your body, leaving the first glove inside the second.

06

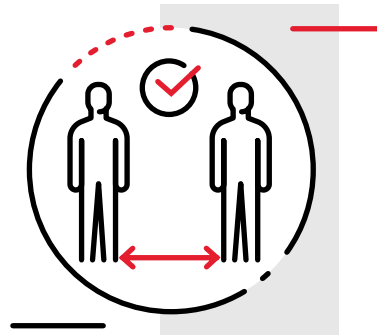


Dispose of the gloves safely, Do not resue the gloves.

07



Clean your hands immediately after removing gloves with soap and water. If not available, use alcohol-based hand sanitizer.



SOCIAL DISTANCING



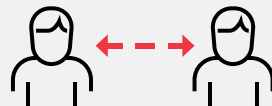
Practice Social Distancing



How to do Social Distancing



No handshakes or hugs



Keep your distance (about 6ft)



Work remotely



Avoid crowds

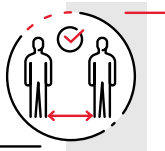


Stay at home



Wash your hands

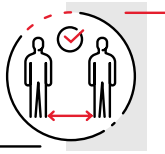




Social Distancing



- Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors.
- Public seating to be positioned as to respect the 2 metre distance rule.
- Queue management must be practiced, to limit the number of guests gathering within or outside the facility and ensure queues are fast-moving and minimum 2 m distance to be maintained.
- In Restaurants, for seating and table arrangements, only four persons are allowed on each table ensuring 2.5 m distance between the tables.
- Accommodate visitors up to 30% of the total capacity for each facility in the hotel accordingly, hotel rooms are not subjected to 30% occupancy criteria.
- Ensure availability of signages to remind and urge visitors to perform social distancing, the same to be illustrated in different languages.



Social Distancing



- Facilities advised to hang red tag at the front door indicating maximum number of allowed customers is achieved or any other alternative similar measures to indicate the capacity level.
- Escalators and dedicated elevators for People of Determination should not be occupied with more than 2 people.
- No entertainment activities of any kind to be performed within the premises.
- Perform clear communication that visitors are allowed to visit the facilities for a maximum of 3 hours.
- Disable any touch screens available within the facilities.
- Ensure availability of signs to remind and urge visitors to respect social distancing, to be illustrated in different languages.



SCREENING



Screening



- Hotels must have thermal cameras installed in the lobby or high footfall areas, to ensure each person is going through the mandated thermal screening, noting entry shall be denied for those of high temperature. This includes staff, visitors, and contractors. Every person entering the hotel (also returning) must be temperature checked.
- Guests or staff showing flu symptoms are to be denied access to the hotel establishment premises. With respect to in-house guests showing symptoms, they should not be allowed out of the room until medical checks have been cleared..
- Report any guest or staff member who display flu symptoms to the 'Estijaba' service at the operation centre at the Department of Health on 800 1717..
- All visitors are mandated to wear masks at all times. Non-compliance by visitors will lead to refusal of entry to the facilities.
- Guests, customers or any other visitors will only be granted access with a proper face mask. Hotel must install hand sanitiser at entrance of hotel/restaurants and public areas.



Screening



- Pre-screen employees at the beginning of the shift (e.g. Take temperature and assess symptoms prior to starting work).
- Infrared thermometer to monitor body temperature must be provided in addition to thermal cameras.
- Perform temperature check for all employee's multiple times throughout operating hours
- Maintain daily up-to-date list of colleagues on sick leave, the reason and expected return date.
- Maintain registry of colleagues' contact numbers and residential addresses.
- All employees should undergo COVID-19 testing prior to reopening, and all employees to have a COVID-19 test on bi-weekly basis. Results should be sent to the email outlines in the circular 38/2020.
- In case COVID-19 tests couldn't be done by hotel establishments, please make sure to notify DCT Abu Dhabi in order to perform the necessary arrangement with relevant entities to conduct the test for the employees. For any assistance please contact rmatiqi@dctabudhabi.ae
- Provide DCT Abu Dhabi (rmatiqi@dctabudhabi.ae) with employee details for all restaurants, lounges and bars in your hotel establishments consisting of: Name, mobile number and job title; where this information will be needed for coordination purposes with relevant entities.
- All employees can resume working after receiving the COVID-19 results as negative.



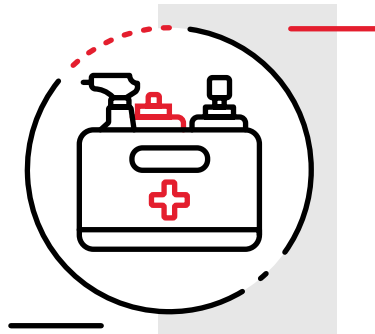
ISOLATION ROOM



Isolation Room



- Every guest that has a body temperature of or higher than 37.3 Degrees Celsius, should be escorted to a designated isolation room in close proximity to the main entrance, with the 'Estijaba' service at the operation centre at the Department of Health to be alerted (on 800 1717) in line with local COVID-19 rules and regulations. If the person wants to leave the hotel immediately this will be allowed. Hotels should try to obtain person's ID and contact details. All ID and contact details of this person must be recorded and forwarded to the General Manager. Disclaimer and procedure notification board is to be visibly placed at all hotel entrances.
- Dedicate a mandatory isolation room to isolate suspected cases and ensure a medical team if available on standby throughout operating hours.
- Sterilise and clean facilities on a regular basis, especially high touch points with guests.
- Ensure availability of hand sanitisers, gloves and masks.
- Ensure cleaning and sanitising of the premises after daily duty timings.



GENERAL CLEANING & SANITISATION PROTOCOLS



General Cleaning & Santisation Protocols



- All common surfaces, areas/touch points must be properly cleaned and disinfected using the recommended products and methods by Department of Health Abu Dhabi. Increase cleaning frequency of high touch point areas; public area door handles, reception areas, waiting chairs, elevator buttons, escalator handrails, digital and other pens at reception.
- Hand sanitisers to be installed in all public areas, lobby, corridors and at entrances of restaurants and bars etc.
- Pedal-operated waste bins with plastic liners to be placed in all public areas/toilets/meeting rooms/restaurants/outside areas. These are to be emptied regularly.
- Ensure availability of dedicated cleaners in restrooms to sanitise the toilets per usage, ensure availability of dedicated cleaners to regularly sanitise all entrances, elevators, and escalators (or any other facilities/surfaces that are prone to high frequency of contact).
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.



General Cleaning & Santisation Protocols



- Chemicals use for disinfections must be approved by EPA.
- Perform ongoing and regular sanitation work, this includes tables, surfaces and chairs with 70% alcohol disinfectant solution after each customer departure in the restaurants. Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.
- Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.
- Maintain document records for all sanitising and cleaning actions performed. Document should mentioned the type of sanitisers used.
- Appropriate pest control regimes must be followed frequently.
- Waste must be remove/dispose in accordance with Tadweer requirements.



PROVISION OF PERSONAL PROTECTIVE EQUIPMENT



Provision of PPE



- All employees should wear appropriate PPE at all times and change frequently when needed.
- Appropriated PPE must be provided to the workforce according to the recommended guidelines by the Department of Health Abu Dhabi.
- Sufficient levels of inventory for PPE must be maintained at all times.
- Used PPE (e.g. covers, masks, gloves, etc.) must be disposed according to Tadweer requirements
- Colleagues should inform their supervisor of any defective PPE and it should be immediately replaced. This includes cracked, peeling, torn, punctured or otherwise damaged PPE.



EMPLOYEE SAFETY



Employee Safety



- Inform employees and enforce that employees should remain/would be sent home for at least 14 days in case they present any symptoms.
- Provide sufficient protective gear to employees and train them on how to use it. If there are work areas where the use of masks or gloves are restricted due to the nature of work or safety concerns, employees must be provided alternative measures of protection.
- Maintain a cleaning plan including frequently monitoring work surfaces, work equipment, tools, door handles and knobs, materials, shared equipment (machines coffee, photocopiers).
- Identify employees who are above 50 years old, Pregnant and employees who have any underlying health conditions such as hypertension, diabetes, respiratory diseases and immunity linked diseases. Special care must be taken to ensure that they are not exposed to any possible risk of exposure.
- Display posters for preventive measures, good personal hygiene and precautions to be taken by employees at the entrance of the offices.
- Where possible, leave the doors open to minimise contact with handles.
- Where possible assign individual work tools for employees.



Employee Safety



- Hotel establishments need to increase employee transport trips to ensure the compliance of strict social distancing within the buses.
- If guests are to be transported by buses, each row can only seat one person. Individuals must sit on opposite corners of the row in front of them. Sanitiser gel and wipes must be available on the buses for guests use.
- Individuals must sit on opposite corners of the row in front of them. Sanitisation bottles should be available in the buses for staff to be able to use.
- Masks should be worn throughout the journey, gloves are optional.
- All buses must be cleaned & sanitised before and after every trip.
- Maintain controlled document records for all sanitising and cleaning actions performed. Document should mention the type of sanitisers used.
- Shared tools and equipment will be disinfected before, during and after each shift or anytime the equipment is transferred to a new employee. This includes phones, radios, computers and other communication devices, payment terminals, kitchen implements, engineering tools, safety buttons, folios, cleaning equipment, keys, time clocks and all other direct contact items used throughout the resort.



Employee Lockers & Changing Facilities



- Ensure frequent cleaning of surfaces and touchpoints.
- Soap dispenser, sanitiser dispenser, disposable paper towels, WCs and taps etc, must be checked and cleaned several times per day. In the case of a breakage, they must be replaced or repaired immediately.
- Electric hand dryers are to be de-energized or removed if movable.
- Provide a pedal-operated bin.
- Organise employee shifts in such a way that social distancing of 2 metres is not compromised.
- Employees uniforms must be washed daily.



Employee Cafeteria



- Re-arrangements for the staff cafeteria must be introduced to comply with the 2.5 metre social distancing rule.
- Provide the table and chair maintaining the social distancing, remove the extra furniture to avoid utilizing the staff which can compromise the physical distancing.
- Ensure only 30% of the employee cafeteria capacity is occupied at any given time.
- Maximum of four people only allowed to sit on one table.
- Buffet is not allowed only a la carte service is permitted.
- Daily cleaning and sanitising of the cafeteria after each use.



Employees Accommodation



- Employees temperature must be monitored by thermal detection devices upon entry and exit of the accommodation by a competent and qualified employee.
- Adequate control must be observed at the entrances and exits of the accommodation, preventing entry of non-employees into the accommodation premises.
- Ensure social distancing rules are practiced inside the housing facilities (common areas, leisure space etc)
- All common areas, surfaces and touch points must be properly cleaned and disinfected using the recommended products and methods by Department of Health Abu Dhabi. Increase cleaning frequency of high touch point areas; public area door handles, lift buttons and reception counter etc.
- Maintain controlled document records for all sanitising and cleaning actions performed. Document should mentioned the type of sanitisers used.



TRAINING & AWARENESS



Training & Awareness



- Ensure availability of preventive, health and safety guideline leaflets in different languages within the facilities for employees, guests or any other visitors.
- All employees must be appropriately trained for COVID-19 prevention.
- All employees must be trained on how to wash hands and have good personal hygiene.
- Employees should be aware of emergency response protocol and COVID-19 suspected cases handling guidelines.
- All employees must be made aware of the 'Estijaba' service at the operation centre at the Department of Health at 800 1717.
- Refresher training must be scheduled.



PUBLIC RESTROOMS



Public Restrooms



- Dedicated cleaners in restrooms to sanitise the restrooms after every use, ensure regular sanitising of all entrances and surfaces considered to be of high frequency of contact.
- Soap, sanitiser and disposable paper dispensers must be checked on a regular basis to avoid any absence. In case of a breakage, they must be replaced or repaired immediately.
- Pedal-operated waste bins with plastic liners to be placed and emptied regularly.
- Every alternate wash basin must be turned off and marked as not in use.
- Every alternate urinal in men washroom to be blocked and signed closed.
- Electric hand dryers must be switched off.
- Disinfecting wipes must be placed within the toilet area.
- Housekeeping staff to check and clean public restrooms frequently.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.



GUEST ROOM CLEANING & SANITISATION



Guest Room Cleaning & Sanitisation



- Employees should wear appropriate PPE at all times and change frequently when needed.
- Employees to use designated color-coded dusters to avoid cross-contamination & appropriate chemicals.
- Open the window according to the allowed limit to improve the air flow.
- Do not shake bedding or towels.
- Employees must be instructed for not touching the face when cleaning a room.
- Clean linen must be distributed in a clearly marked and closed containers.
- Separate soiled linen from clean linen in close containers to avoid cross-contamination.
- Remove soiled linen frequently from guest floors and ensure that excess soiled linen or waste bins do not accumulate on guest floors.
- Employees to be provided with individual trolleys and cleaning materials.



Guest Room Cleaning & Sanitisation



- Cleaning and sanitising protocols are used to clean guest rooms, with particular attention paid to high-touch items including television remote controls, toilet seats and handles, door and furniture handles, water faucet handles, nightstands, telephones, in-room control panels, light switches, temperature control panels, alarm clocks, luggage racks and flooring etc.
- Pillow protector and Mattress protector must be washed for each Check Out room.
- Room carpets & floor surfaces must be steamed after each Check Out room.
- Extra pillows and blankets stored in the guest room closets to be removed and available upon guest request only.
- Guests will be assigned a room that has been thoroughly cleaned, disinfected and sealed with a disinfection sticker that the guest will break upon entry.
- Room A/C units to be set for fresh air intake (fresh air exchange will be maximized) and all A/C filters must be cleaned weekly.
- Clean the vacuum cleaners / bags and all other housekeeping trolleys / utensils on a daily basis.
- Rooms need to be cleaned & sanitised before any guests are checked into the room.



Guest Rooms



- In the event of presumptive case of COVID-19 the guest's room will be removed from service and quarantined. The guest room will not be returned to service until case has been confirmed or cleared.
- In the event of a positive case, the room will only be returned to service after undergoing an enhanced disinfection protocol by a licensed third-party expert.
- All delivery items and luggage must be sanitised before being sent to the rooms.
- Mini Bars will be available on demand only. Guests will be advised to contact room service for the mini bar to be filled.
- All items placed in the minibars must be sanitised before being placed in the rooms.
- Mini Bar to be thoroughly cleaned and disinfected after Guest Check Out.
- All room amenities must be sanitised before being placed in the rooms.
- A spray bottle of sanitizer and/or wipes in each room for guest use to be provided. (available upon guest request only)
- If available, Linen rooms on the guest floors must be cleaned and sanitised on a daily basis.
- Self-service ice machines to be suspended.



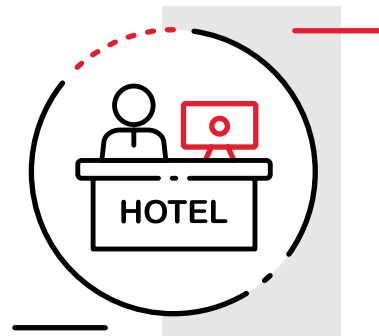
HOTEL MAIN ENTRANCE, LOBBY, RECEPTION & WAITING AREA



Hotel Main Entrance, Lobby, Reception & Waiting Area



- Coronavirus Information posters must be displayed in several languages in visible locations in the hotel lobby.
- Hotel must limit the number of people in the lobby.
- Queue management must be practiced, to limit the number of guests gathering within or outside the facility and ensure queues are fast-moving and minimum 2 m distance to be maintained.
- Guest seating to be positioned as to respect the 2 metre distance rule.
- Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors.
- Ensure availability of signs to remind and urge visitors to perform social distancing, the same to be illustrated in different languages.
- Magazines, advertising flyers etc. must be removed from the lobby and reception desk.
- Hand sanitisers to be installed in lobby area.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.



FRONT DESK



Front Desk



- Plexiglas counter walls or partition must be installed at check-in counters.
- Welcome towels must not be used for arriving guests.
- POS, phones, tablets, keyboards, room cards, encoders and pens should be disinfected after each use.
- Pens & other work-tools must not be shared between employees.
- Each staff member at the Reception Desk to wear face mask and gloves. Gloves are to be exchanged every hour or when needed.
- Registration form to be completed electronically or on paper. Customer to use their own writing instrument preferably. If hotel provides then customer is to retain writing instrument (ballpoint). Electronic device to be disinfected after usage.



Front Desk



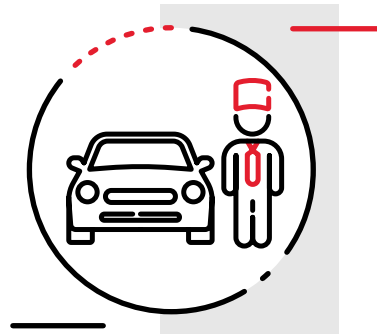
- Social distancing marks should be visible at check-in/out counters.
- Ensure a distance of 2 m between the desk, 1-in-2 check-in counter opened in order to ensure the social distancing.
- Encourage guest to use 'smart' payments as a preferred method to reduce contact and contamination while cash payments are still valid and not to be rejected, and ensuring the installation of hand sanitisers at payment counters.
- Smart payment machines are to be sanitised before and after being presented to any guest.
- Workstations and employees hands must be disinfected after each guest interaction.
- Ensure social distancing of 2 metre with guests and employees..
- Promote digital invoices rather than prints (online check-in, fast check-out).
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.



Front Desk & Porter Service



- Key wallet and Electronic key to be disinfected and handed to customer by staff member
- Credit card machines must be wiped after every transaction, contactless payment to be promoted by employees.
- Each arriving guest must to be handed a COVID-19 flyer with do's and don't of the hotel. All digital and public viewing screens (in elevators and public areas) should display the same information.
- Luggage handles to be cleaned & disinfected by hotel porters when guests enter the hotel.
- Luggage screening devices need to be regularly disinfected after luggage has been scanned.
- Porters must be provided with appropriate PPE.



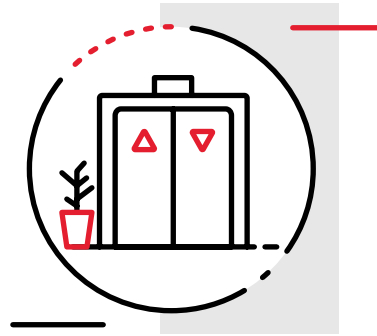
GUEST TRANSPORTATION & VALET SERVICE



Guest Transportation & Valet Service



- If guests are to be transported by cars organised by the hotel, the maximum number of people allowed in the car is 3 (including driver). Sanitiser gel and wipes must be available in the car for guest use.
- Guests will not be permitted in the front passenger seat.
- If guests are to be transported by buses, each row can only seat on person. Individuals must sit on opposite corners of the row in front of them. Sanitiser gel and wipes must be available in the buses for guest use.
- Masks should be worn by all commuters throughout the journey, however gloves are optional.
- Vehicles must be cleaned & sanitised before/after each trip.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings .
- Valet parking service is not allowed.



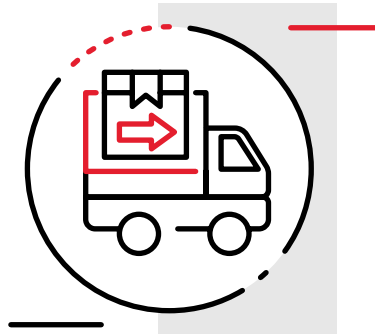
ELEVATORS



Elevators



- Elevators must be occupied up to 30% capacity only.
- Rules on the elevator use must be displayed at all lift landing areas.
- Hand sanitiser dispenser to be provided at all lift landing areas.
- Dedicate elevators for people of Determination should not be occupied with more than 2 people.
- Elevators must be cleaned and sanitised on regulars basis.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.



GOODS DELIVERY



Goods Delivery



- Facilities Supply chain provision to be handled carefully, ensuring the highest standards of hygiene assurance from offloading from trucks until facilities Storage. Specific delivery time must be fixed.
- After delivery, loading bay area access is strictly prohibited to any people foreign to the department.
- Where possible establish a drop off area to avoid contact with the delivery person, otherwise staff must wear mask and gloves. Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors and followed.
- All common surfaces, areas/touch points must be properly cleaned and disinfected using the recommended products and methods by Department of Health Abu Dhabi.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.
- Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.
- Hand sanitisers must be installed at loading bay area.
- Delivery people must go through temperature screening.



FOOD & BEVERAGES OPERATION



F&B Service



- Restaurant, Bar, Lounge & Coffee shops operating hours to be from 6am until 9pm.
- Sanitise and clean facilities on a regular basis especially high touch points with customers, and restrooms to be cleaned after individual usage.
- Ensure availability of hand sanitisers, gloves and masks at each entry/ exit points.
- Ensure availability of hand sanitisers at various locations inside the restaurant.
- Disinfect trays (all types) and tray stands disinfected after each use.
- Perform ongoing and regular sanitation work, this includes tables, surfaces and chairs with 70% alcohol disinfectant solution after each customer departure in the restaurants. Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.
- Maintain controlled document record for all sanitising and cleaning actions performed. Document should mentioned the type of sanitisers used.
- Social distancing marking should be clearly defined on the floors and followed.



F&B Service



- For seating and table arrangements, only four people are allowed on each table ensuring 2.5 metre distance between the tables.(Same family with 4 children are allowed to sit on one table, however the table occupancy must not be extended to occupy more than 6 people).
- Restaurant, Lounge, Coffee shops to accommodate visitors up to 30% occupancy of the total capacity of the restaurant and walk-in guest are allowed.
- Bar service is allowed with visitors up to 30% occupancy of the total capacity.
- Hang red tag at the front door indicating maximum number of allowed customers is achieved or any other alternative similar measures to indicate the capacity level.
- Perform clear communication that visitors are allowed to visit the facilities for a maximum of 3 hours.
- Waiting areas must follow the social distancing requirements of 2 metre.
- Any food seasoning and condiments such as salt, pepper, sugar, ketchup and mustard must be given out in sachets & one time use only, not re-useable containers. Available on guest request only.
- Buffet is not allowed only a la carte service is permitted.



F&B Service



- Allocate a dedicated area for take-away orders collection.
- Menus must be sanitised after every guest uses, where sanitisation is not possible disposable menus or digital menus must be used. Digital menus device screen must be sanitised before and after use.
- POS terminals to be assigned to a single server where possible and disinfected between each user and before and after each shift. If multiple servers are assigned to a POS terminal, servers will disinfect their hands after each use.
- Any Brunch offerings are not allowed.
- Executive Lounge Operation is permitted as long as the capacity of the lounge has been adjusted to 30% occupancy and social distancing of 2.5 metres between tables is maintained, maximum 4 people at one table are allowed for duration of 3 hours in the lounge.
- Newspapers, magazines must be removed.
- Shisha service is not allowed.



F&B Service



- Encourage guest to use 'smart' payments as a preferred method to reduce contacts and contamination while cash payments are still valid and not to be rejected, and ensuring the installation of hand sanitisers at payment counters.
- Smart payment machines are to be sanitised before and after being presented to any guest.
- F&B operation must adhere to ADFSA requirements for Food Safety compliance.
- Napkin service to be suspended until further notice (no placing in a guest's lap or refolding).
- All straws must be individually wrapped.
- Bar snacks will be served per individual guest and not shared by the table.
- Where possible define clear and separate entry and exit points.



Kitchen



- Mobile phones are strictly prohibited in the kitchen and landline phones should be disinfected after each use with food contact disinfecting wipes.
- All staff to wear gloves and face masks: gloves to be changed after each meal preparation interaction
- Kitchen access is strictly prohibited to any people foreign to the department.
- Kitchen staff must wear disposable aprons, cap, gloves and masks. Uniforms must be washed daily.
- All products / packaging must be disinfected and vegetables and fruit must be peeled before entering the kitchen.
- Kitchen operation must adhere to ADFSA requirements for Food Safety compliance.
- Social distancing of 2 metre must be strictly followed in the kitchen.



Stewarding



- Staff must wash their hand before work, in between each procedure, between loading dirty dishes and storing clean dishes or when changing area.
- Social distancing of 2 metre must be strictly followed in the stewarding.
- Stewarding operation must adhere to ADFSA requirements for Food Safety compliance.
- Door handles, hinged doors, drawers, stamps, trolley handles should be cleaned every hour and at the end of each day with disinfectants.
- Stewarding staff must wear disposable aprons, cap, gloves and masks to be changed every hour. Uniform must be washed daily.
- Use of cellphone is not allowed, only landline phones are permitted and must disinfected after use.



MEETING FACILITIES



Meeting Facilities



- Meeting room can accommodate visitors up to 30% occupancy of the total capacity.
- Temperature screening must be done to all individuals before entering the facilities.
- Social distancing 2 metre rule between each delegate must be applied while arranging the seats inside meeting room.
- Hand sanitiser gel, wipes and tissue dispensers to be placed on tables and on walls.
- Pedal-operated waste bins to be placed inside meeting rooms and in pre- function areas.
- All food & beverage service during the meetings to be self service / on demand and inside the meeting room.
- All non essential items to be removed from the tables (note pads, pens, pencils, sweets, blotters etc.) these are all to be provided upon request.



Meeting Facilities



- Food & Beverage service is permitted to guest upon their request in plated style only and buffet is not allowed.
- Any food seasoning and condiments such as salt, pepper, sugar, ketchup and mustard must be given out in sachets & one time use only, not re-useable containers. Available on guest request only.
- All common surfaces, areas/touch points must be properly cleaned and disinfected using the recommended products and methods by Department of Health Abu Dhabi.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.
- Entertainment& Weddings are not allowed.



SWIMMING POOL & BEACH

(REMAIN CLOSE UNTIL ADVISED BY DCT)



Swimming Pool



- Accommodate visitors up to 30% only of the total capacity.
- Temperature screening must be done to all individuals before entering the facilities.
- Sunbeds and loungers are to be placed at a 2 metre distance to maintain social distancing, double lounge set up is allowed only for family members. Sunbeds/loungers to be cleaned and disinfected after each guest.
- A clear colour-coded notification is to be placed on the sunbed/lounger to indicate that the sunbed/lounger is ready to occupy (RED = not ready GREEN = ready). Sunbeds and loungers are to be assigned by staff members only.
- Pool-users must be instructed to place towel on the sunbed/loungers to prevent absorption of any sweat seeping into the Material.
- All visitors are required to bring their own towel.
- Swimming pool water must be treated with chemicals as per the requirements of Guide to Executive Regulations of Law # 2 for the year 2012.(Swimming pools).
- Ensure availability of hand sanitisers at various locations inside the facility.



Swimming Pool



- All sunbeds/lounger must to be sanitised after each guest use.
- Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.
- Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors for all queues including the bathroom.
- Life Guards to wear Face Masks. All Life Guard equipment to be sanitised prior shift start and/or after usage. Outside showers can be used and operated. One person at a time. Changing rooms to remain closed.
- Mouth-to-mouth resuscitation should be prohibited - equip the lifeguard with a first aid kit containing a rescue mask.
- Lifeguard stands to be disinfected upon rotation.
- Venue guidelines to be displayed upon arrival.
- Guest must be instructed to avoid socialising with people outside of their own group.
- No physical contact between swimmers allowed.



Beach



- Beach and Sea swimming is permitted.
- Temperature screening must be done to all individuals before entering the facilities.
- Sunbeds and loungers are to be placed at a 2 metre distance to maintain social distancing, double lounge set up is allowed only for family members. Sunbeds/loungers to be cleaned and disinfect after each guest.
- A clear colour-coded notification is to be placed on the sunbed/lounger to indicate that the sunbed/lounger is ready to occupy (RED = not ready GREEN = ready). Sunbeds and loungers are to be assigned by staff members only.
- Beach users must be instructed to place towel on the sunbed/loungers to prevent absorption of any sweat seeping into the Material.
- All visitors are required to bring their own towel.
- Ensure availability of hand sanitisers at various locations inside the facility.
- All sunbeds/lounger must to be sanitised after each guest use.
- Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.



Beach



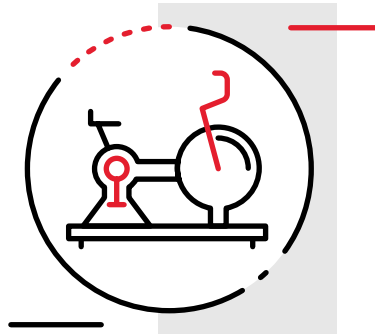
- Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors for all queues including the bathroom.
- Hang red tag at the front door indicating maximum number of allowed customers is achieved or any other alternative similar measures to indicate the capacity level.
- Life Guards to wear Face Masks. All Life Guard equipment to be sanitised prior shift start and/or after usage. Outside showers can be used and operated. One person at a time. Changing rooms to remain closed.
- Mouth-to-mouth resuscitation should be prohibited - equip the lifeguard with a first aid kit containing a rescue mask.
- Lifeguard stands to be disinfected upon rotation.
- Venue guidelines to be displayed upon arrival.
- Guest must be instructed to avoid socialising with people outside of their own group.
- No physical contact between swimmers allowed.



Beach

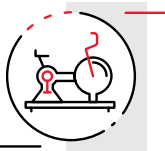


- Beach area must be divided in to zones, Zone 1 Single Visitors, Zone 2 Visiting Couples & Zone 3 Families
- **Zone 1 Single Visitors**
 - Can be allocated for group of friends who have come to the venue in a group larger than 4
- **Zone 2 Visiting Couples**
 - This zone can be used for every 2 people who come together, regardless of their age or gender.
- **Zone 3 Families/Groups**
 - Group must not exceed 4 members.
- Coloured flags must be erected to markout the zones.



HEALTH CLUB

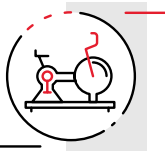
(REMAIN CLOSE UNTIL ADVISED BY DCT)



Health Club



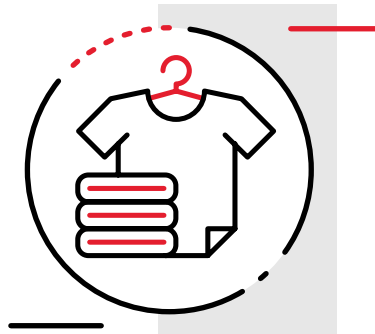
- Ensure to use only 30% of the overall capacity of facilities, indicating with clear instructive signage for hotel guests.
- Temperature screening must be done to all individuals before entering the facilities.
- Hang red tag at the front door indicating maximum number of allowed customers is achieved or any other alternative similar measures to indicate the capacity level.
- Equipments must be setup respecting 2 metre distance between each other.
- Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors for all queues including the bathroom.
- All visitors are required to bring their own towel.
- Ensure availability of hand sanitisers at various locations inside the facility.
- Availability of cleaners to perform ongoing cleaning and sterilizing in the facility while guests are using the establishment facilities.
- Cleaners should be present at all times to sanitize the equipment before and after every guest usage.



Health Club



- Encourage guest to use 'smart' payments as a preferred method to reduce contacts and contamination while cash payments are still valid and not to be rejected, and ensuring the installation of hand sanitisers at payment counters.
- Smart payment machines are to be sanitised before and after being presented to any guest.
- All common surfaces, areas/touch points must be properly cleaned and disinfected using the recommended products and methods by Department of Health Abu Dhabi.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.
- Ensure cleaning and sanitising for all facilities after daily duty timings.
- Venue guidelines to be displayed upon arrival.
- Spa, Massage centre, Sauna, Steam rooms, Jacuzzi's, Sport facilities, Kid's play area and changing rooms are to remain closed.



LAUNDRY OPERATION



Laundry Operation



- All dirty laundry are to be handled by care and gloves should be changed and disposed after each laundry bag is checked.
- Laundry coming from external third parties need to be sanitised before entering the hotel.
- Soiled linen is to be transported in closed bags to the launderer.
- Maintain clear segregation between clean and dirty laundry to avoid cross-contaminations.
- Social distancing marking of 2 metre distance rule, should be clearly defined on the floors.
- All employees should wear appropriate PPE at all times and change frequently when needed.
- Appropriated PPE must be provided to the workforce according to the recommended guidelines by Department of Health Abu Dhabi
- Sufficient levels of inventory for PPE must be maintained at all time.



Laundry Operation



- Used PPE (e.g. covers, masks, gloves, etc.) dispose according to Tadweer requirements
- Colleagues should inform their supervisor of any defective PPE and it should be immediately replaced. This includes cracked, peeling, torn, punctured or otherwise damaged PPE.
- All common surfaces, areas/touch points must be properly cleaned and disinfected using the recommended products and methods by Department of Health Abu Dhabi.
- Daily misting of sanitising solution must be performed in all the operational areas after daily duty timings.
- Guest laundry and dry-cleaning services available using contactless pick-up and delivery protocols.



SHOPS, SALONS, PRAYER ROOMS & ABLUTION FACILITIES



Shops, Salons, Prayer & Ablution Facilities



- Operation for any third party or internal shops & salons can be resumed, however hotel must ensure that the vendors are compliant with DED guidelines and adhering to all preventative measures for COVID-19.
- Prayer room & ablution facilities are to remain closed.
- In-house guests are to be referred back to their rooms for prayer.
- External hotel guests and staff are to be given individual prayer mats.
- Prayer mats to be sanitised after every use.

Please note that hotels and tourism establishments will be inspected by DCT Abu Dhabi's inspectors to verify compliance with these instructions.

Failure to follow the above guidelines and protocols will lead to legal measures against the violators according to applicable legislation.

The Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi will be providing additional guidelines and regulations as and when required.

The above guidelines, protocols and measure remain valid from the date of issuance until further instructions or circulars are issued.



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM