



**Спа
Прирачник
КОВИД-19**

Јуни 2020

СОДРЖИНА

Информациите и содржината се обезбедени како алатка од страна на Спа и Велнес Асоцијацијата на Македонија СВМ (Spa & Wellness Association of Macedonia SWAM) во соработка со Globalwellnessinsitute - ESPA

ДЕЛ 1. ВОВЕД	3
ДЕЛ 2. КОМУНИКАЦИЈА И МАРКЕТИНГ	4
ДЕЛ 3. РЕЗЕРВАЦИИ & ПРЕД-ПРИСТИГНУВАЊЕ	6
ДЕЛ 4. СПА РЕЦЕПЦИЈА.....	18
ДЕЛ 5. Соблекувални, Влажни области, Дел за релаксација	19
ДЕЛ 6. ТРЕТМАНИ И СОБИ ЗА ТРЕТМАНИ.....	21
ДЕЛ 7. ФИТНЕС ЦЕНТРИ И ФИТНЕС ЧАСОВИ.....	23
ДЕЛ 8. ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ.....	24

ДЕЛ 1. ВОВЕД

Безбедноста и санитаризацијата во Спа бизнисот се неопходни за здравјето, спречувајќи инфекции и подобрување на целокупната благосостојба на вработените и гостите.

Упатствата развиени во овој документ беа создадени за да се обезбеди сеопфатен совет за Спа операциите ширум светот за време на пандемијата на КОВИД-19. Имајќи ги предвид овие предизвици, СВAM создаде сеопфатни предлози за социјално дистанцирање во секоја област на спа објектот, за поддршка на бизнисот за време на овие невидени времиња.

Овие упатства не се наменети да ги заменат постојните санитарни процедури, барања за лиценца или регулативи утврдени од надлежните инситуции.

ДЕЛ 2. КОМУНИКАЦИЈА И МАРКЕТИНГ

Овој дел содржи предлози за тоа како да одржувате комуникација со вашите гости за време кога вашиот спа е затворен или како да започнете комуникација по повторното отворање на спа.

Комуникација:

- Бидејќи хотелите и спа центрите се отвораат низ целиот свет во различни периоди, осигурете се дека веб-страницата е ажурирана со најнови информации, вклучително и очекуваниот датум за повторно отворање, работа со скратено работно време или ограничен капацитет.
- Ажурирајте ја говорната пошта за да го одрази статусот на Спа и очекуваниот датум за повторно отворање.
- Отворете комуникација со вработените, гостите и партнерите за редовно ажурирање на планот и активностите за повторно отворање.
- Одржување на ангажманот на гостите за време на затворањето со позитивна и охрабрувачка комуникација преку каналите за социјални медиуми.
- Направете изјава за повторно отворање со јасна и позитивна порака што покажува чувствителност на светот што претрпе и визијата за спа и хотелот да оди напред.
- Внимателно изберете што е релевантно за комуникацијата при промена на операциите по повторното ре-отварање, кои елементи од нив треба да ги споделите врз основа на регион, за да не додадете страв при патувањето и посетите на Спа.
- Информирајте се за придобивките од вклучувањето на здравјето и благосостојбата при стварање услови за безбеден живот.
- Контролирајте ја пораката за да ги убедите гостите дека здравјето и безбедноста секогаш се во првите редови на Спа индустријата. Споделете стандардни практики што бизнисот ги следи или какви било нови и ажурирани санитарни упатства воведени за тоа време.
- Споделете комуникација од Спа индустријата, како што се блогови од експерти во индустријата, форуми, истражувања, позитивни вести кои ги охрабруваат гостите да се вратат во оваа индустрија. Истакнете ја веста за отворање на спа центрите во различни делови на светот.

Маркетинг:

- Запознајте го вашиот пазар и искористете ја моќта на она што го привлекува вашиот бизнис. Кои се вашите предности кои и додаваат вредност на вашите гости при поставување план за повторно отворање.
- Да се промовираат третмани што ја подобруваат општата благосостојба на гостинот, како што се масажа за подобрување на отпорноста на телото и мускулите, третмани на телото за детоксикација, масажа на лице.
- Активирајте ја дигиталната поддршка на социјалните медиуми за промовирање на горенаведените услуги.
- Поради намалената побарувачка по повторното отворање, промовирајте услуги кои обезбедуваат поголем профит. Избегнувајте попуст ако тоа е нешто што никогаш не сте го направиле.
- Врз основа на регионот и сериозноста на појавата, размислете за затворање на влажниот дел од спа (џакузи, парна бања, сауна, базен) и понудете само спа-услуги со попуст.
- Воведете динамични цени за празници, време на голема побарувачка или денови во неделата.
- Дозволете закажаните третмани да започнуваат во делот од денот кога спа центарот е најпосетован и на секои 15 минути да се зголеми социјалната дистанца помеѓу посетителите и гостите.
- Соработувајте со спа и велнес стручњаци во регионот за да ги охрабрите гостите да се вратат во вашиот спа. Ангажирајте стручњаци на социјалните медиуми кои ќе влијаат на подигање на свеста за Спа.
- Комуницирајте и промовирајте го спа центарот до најчестите и лојални гости и членови со тоа што ќе ги следите директно нивното здравје и благосостојба и ќе го промовирате.
- Најдете алтернативни приливи на приходи за Спа со создавање на Спа дома или Спа во гостинските соби. Направете виртуелни консултации за нега на кожата за оние гости кои не сакаат да го посетат спа центарот за да можат да купат производи.
- Охрабрете мерки за социјална оддалеченост и промовирајте спа-услуга во гостински соби.
- Промовирајте третмани и велнес, како што се комори за медитација, солена соба и др.
- Повторно разгледајте го постојниот маркетинг план, што друго може да се користи и што треба да се прилагоди на тековната клима.
- Размислете за вклучување на средство за чистење после секој гостин при посета на спа, за да можете да го носите тоа со вас во текот на денот и да го користите доколку сметате дека е потребно. Ова ќе помогне да се обезбеди безбедност, заедно со дополнителни протоколи за санитарна заштита.

ДЕЛ 3. РЕЗЕРВАЦИИ & ПРЕД-ПРИСТИГНУВАЊЕ

Целта на овој пакет за поддршка е да обезбеди насоки за препорачаните практики за резервации во спа центрите и претходно пристигнување за време на засилени процедури за КОВИД-19.

Оваа информација ќе се користи како упатство и може да биде прилагодена на вашите потреби . Се препорачува да се применат високи стандарди , операции и процедури во текот на првите три месеци од повторното отворање. Ова треба да биде следено од Спа Менаџментот и прилагодено/продолжено доколку е потребно.

Препораките вклучени во овој пакет за резервации и пред пристигнувањето се:

- Процедури за резервации: Распоред, Распоред за процедури, Распоред за закажување
- Справување со контраиндикации, Специфично за КОВИД-19
- Информации за пред-пристигнување: Дигитален косултативен образец, Ковид-19 Спа шаблон со Правила и Процедури
- Потврдување на резервации: Телефон, Е-маил, Текстуална порака,
- Групно букирање

Спа хигиена при резервации СОП (Стандарди, Операции, Процедури)

Процедури при резервација

Закажување на термини е најважната задача на Спа рецепцијата. Тоа е како чин на жонглирање кој бара знаење, флексибилност и мудрост. Закажувањето на третмани и услуги е најважниот аспект во спа функционирањето и е од витално значење да се воведат додатни правила за време Ковид-19, нашите гости и вработени да се осеќаат заштитено во овој период. Се препорачува да се следат упатствата за да осигурате непречена работа.

Фактори за резервации кои треба да се земат во предвид:

- Обезбедете доволен простор помеѓу резервациите, (препорачано е 30 минути) за да се овозможат хигиенските протоколи за терапевтите и просториите за третмани;
- Препорачете третмани или услуги со минимален контакт што можат да се извршат преку облека. Пример: Солена соба; соби за рекреација; третмани на лице...
- Размислете за ограничување на употреба на термална енергија за еден гостин со временско растојание за чистење;
- Осигурете се дека разновидноста на третманите е рамномерно распоредена помеѓу терапевтите;
- Осигурете се дека резервациите на третманите се рамномерно распоретени помеѓу терапевтите;
- Осигурете се дека паузата за персоналот треба да биде после 3 часовна работа;
- Осигурете се дека го знаете вашиот лимит за букирање на секој услуга;

- Пауза за ручек треба да биде во време кога ресторанот за вработени е отворен;
- Време за чистење треба да биде пред или после ручек да се дозволи дезинфекција;
- Размислете за сите контраиндикации (СОП);
- Максимизирајте ги приходите од спа со резервации на профитабилните услуги и третмани во време кога спа центарот нема голема раздвиженост;
- Осигурете се, на пример, дека сите забелешки релевантни за резервацијата се додадени; ако гостинот напомене дека се колеба да се врати во спа, ова треба да се забележи, за приемот, терапевтите да можат да го поздрават гостинот со посебна грижа.

Букирање до процедурата за пристигнување

Подолу протоколот ја прикажува нашата препорачана постапка за букирање од резервација до пристигнување:

- Гостинот сака да резервира термин за некоја од вашите услуги, рецепционерот треба да ја провери здравствената историја за изминатите 14 дена, да направи резервација, и да ги внесе потребните информации во забелешката за резервацијата;
- Откога е направена резервацијата, рецепционерот треба да испрати е-маил за потврда, вклучувајќи и КОВИД-19 правила и прописи, како и да пополни консултативна форма (медицински прашалник) доколку гостинот не го посетил спа центарот повеќе од две недели.
- Доколку е применливо, 7 дена пред пристигнувањето, гостинот ја испраќа консултативна форма во спа центарот за да биде разгледана. Ако не се забележани симптоми, резервацијата може да продолжи како и обично. Ако се забележат симптоми, гостинот треба да биде повикан за дополнителни информации.
- Во рок од 36 часа и пред 24 часа од закажувањето, треба да се даде потсетник за резервација; Телефон, е-пошта, текстуална порака. Ова треба да вклучува и понатамошно советување во врска со новоразвиените симптоми.

Гостинот пристигнува во спа центарот на закажаниот термин, спа рецепционерот го поздравува. Доколку гостинот резервирал во рок од 2 недели и не го пополнил формулар за консултација, гостинот треба да биде замолен, со помош на рецепционерот заедно да го комплетираат медицинскиот прашалник.

Не заборавајте дека медицинскиот прашалник е задолжителна пракса во сите спа центри и пред КОВИД-19, заради вашата и сигурноста на гостинот, побарајте под формуларот да се потпише.

Спа Распоред

Подолу наведеното треба да се додаде во вашиот вообичаен протокол за резервации:

Вклучува:

1. КОВИД-19 Преглед на Спа Правила
2. КОВИД-19 Проверка на симптоми
3. **Откажување на резервации Правила**
4. **Испраќање на потврда за резервација, Спа КОВИД-19 правила и консултативна форма**

Распоред Спа Скрипта :

Препорачана скрипта	
1.	<p>КОВИД-19 Спа Правила</p> <p>"<Име на гостинот>, пред да ви дадам препораки, би сакал да објаснам како ги изменивме нашите оперативни процедури, како одговор на КОВИД-19. Овие изменети процедури се спроведени за да се обезбеди дека нашите гости се безбедни и заштитени во текот на своето спа-искуство. Имате ли време да ги објаснам овие правила за вас?"</p> <p>' 'Ние „Воведовме нови правила за резервации, што значи дека ќе треба да ви поставам дополнителни прашања за време на резервацијата. Ако вашата резервација е постара од 2 недели пред пристигнувањето, ние бараме да се заврши формуларот за дигитална консултација и да се врати 7 дена пред вашето пристигнување. Нашите протоколи за хигиена одсекогаш биле на највисоки стандарди и воведовме дополнителни процедури за дезинфекција на целиот спа објект. Овие процедури се прикажани во е-пораката со информации што претходи. Ние би сакале да ви обезбедиме што е можно повеќе информации пред пристигнувањето, така што на денот, можете целосно да се релаксирате во спа-искуството. "</p> <p>"Дали имате некои специфични прашања во оваа фаза во врска со нашите политики, што сакате да не прашате?"</p> <p>„Дали сте задоволни што продолжувате со вашата резервација?“</p>
2.	<p>КОВИД-19 Проверка на симптоми</p> <p>Ако резервацијата е направена пред две седмици:</p> <p>"<Име на гостинот>, Сега треба да проверам дали имате било какви медицински состојби што можат да влијаат на вашиот третман или посета. Ве молиме, бидете сигурни дека сите информации ќе се чуваат доверливо во согласност со заштитата на податоците (Дирекција за заштита на личните податоци на Република Северна Македонија)</p> <p>“ Може ли да прашам дали вие или кој било член на вашето семејство имате некој од следниве симптоми во последните 14 дена,; Треска, кашлица, без здив, главоболки, болки во грлото? ' "</p>

	<p>Доколку закажаниот термин е пред помалку од две седмици</p> <p>'Може ли да прашам дали вие или кој било член на вашето семејство имате некој од следниве симптоми во последните 14 дена, вклучително и малолетни лица: треска, кашлица, без здив или потешкотии при дишењето, главоболки, болки во грлото? '</p> <p>Ви благодарам што ги дадовте овие информации. Бидејќи вашиот термин е закажан за <xx недели / месеци> време, ние ќе ве прашаеме да пополните дигитален формулар за напредна консултација 7 дена пред пристигнувањето. "</p>
3.	<p>Откажување на резервации</p> <p>„Имаме политика за откажување 24 часа пред закажаниот термин, затоа имајте предвид ова доколку сакате да ја откажете или измените вашата резервација.“</p> <p>Доколку се чувствувате изнемоштено или да развиете какви било симптоми во рок од 24 часа од вашата резервација, таксата за откажување ќе биде поништена, бидејќи благосостојбата на нашите гости е наш приоритет. Ако не сте сигурни дали ќе присуствувате на закажаниот термин, ве молиме јавете се во спа центарот за да можеме да ве советуваме. "</p> <p>Или</p> <p>Имаме политика за откажување 24 часа пред закажаниот термин. Оваа политика се применува по дискреционо право на спа центарот. "</p>

Справување со контраиндикации

Како препорака, секој гостин кој ги манифестира следниве симптоми: кашлица, треска, болка во грлото, главоболки во последните 14 дена, треба да се препорача да ја презакажат резервацијата сè додека тие и членовите на нивните семејства не бидат ослободени од симптомите до 14 дена, освен ако овие симптоми не се резултат на постојните медицински состојби. Хотелски организации можат да имаат различни совети во врска со она што е прифатливо, во смисла на неодамнешни симптоми и безбедни временски рамки за враќање во спа и на јавните места. Важно е да проверите и да разберете каков совет е релевантен за вашиот спа и хотелските протоколи. Не се очекува спа персоналот да биде квалификуван за да дијагностицира и да издава совети во врска со здравјето на секоја личност. Доколку гостинот побара совет, треба да се упати да се јави кај нивниот лекар или локалната здравствена служба.

Симптоми КОВИД-19 како што е соопштено од СЗО (Светска здравствена организација)

Вообичаени симптоми вклучуваат:

- Висока температура / треска - ова значи дека чувствувате топло кога ги допирате градите или грбот (без да ја мерите температурата);
- Нова, постојана сува кашлица - ова значи кашлање многу повеќе од еден час, или 3 или повеќе епизоди на кашлање за 24 часа (ако обично имате кашлица), може да биде полошо од вообичаеното;
- Замор.

Другите симптоми вклучуваат:

- Останување без здив;
- Болки изнемоштеност;
- Воспалено грло;
- Многу малку луѓе ќе пријават дијареја, гадење или течење на носот,
- Губење на чувство за мирис и вкус.

Временска рамка за резервација	Одговори на гости	Одговори на лицето кое резервира (спа рецепција)
Во рок од 7 дена	Ако гостинот одговори ДА , на какви било симптоми директно или во семејството	<p>Добијте дополнителни информации:</p> <p>„Може ли да прашам кои симптоми ги имате?“ „Според Вашите сознанија, ова се должи на постојните медицински состојби?“</p> <p>Ако симптомите не се вообичаени за гостинот и тие се присутни во рок од 7 дена, се препорачува резервацијата да се презакаже се додека не поминат 7 дена без симптоми.</p> <p>Ако симптомите биле прикажани од член на семејството, се препорачува резервацијата да се презакажана додека поминат 14 дена без симптоми.</p>
	Ако гостинот одговори НЕ	<p>Овозможете ја резервацијата.</p> <p>Ако консултативниот формулар може да се пополни при резервација во рок од 36 часа или пополнет по пристигнувањето</p>
Во рок од 2 седмици	Ако гостинот одговори ДА , на какви било симптоми директно или во семејството	<p>Добијте дополнителни информации:</p> <p>„Може ли да прашам кои симптоми ги имате?“ „Според Вашите сознанија, ова се должи на постојните медицински состојби?“</p> <p>Ако симптомите не се вообичаени за гостинот и тие се присутни во рок од 7 дена, се препорачува резервацијата да се презакаже се додека не поминат 7 дена без симптоми.</p> <p>Ако симптомите биле прикажани од член на семејството, се препорачува резервацијата да се презакаже додека поминат 14 дена без симптоми.</p>
	Ако гостинот одговори НЕ	<p>Овозможете ја резервацијата.</p> <p>Ако консултативниот формулар може да се пополни при резервација во рок од 7 дена или пополнет по пристигнувањето.</p> <p>(Зависно од Правилата на секој спа)</p>

Пред 2 седмици	Ако гостинот одговори ДА , на какви било симптоми директно или во семејството	„Според Вашите сознанија, ова се должи на постојните медицински состојби?“ " Бидејќи вашиот термин ќе биде во <xx недели / месеци> време, ние бараме да пополните формулар за напредна консултација 7 дена пред пристигнувањето, за да можеме да провериме дали сте биле без симптоми веќе 7 дена. " (Ова исто така е потребно ако некој член од семејството ги има познатите симптоми)
	Ако гостинот одговори НЕ	Овозможете ја резервацијата. Ако консултативниот формулар може да се пополни при резервација во рок од 7 дена или пополнет по пристигнувањето.

Примери:

Информации пред пристигнување Напреден формулар за консултации (дигитален)

Препорачливо е да го испратите Формуларот за напредни консултации до сите гости кои ќе резервираат повеќе од 2 недели пред нивниот термин. Се препорачува од гостинот да се прати дигиталниот формулар за консултации 7 дена пред пристигнувањето. Спа центарот треба да ја разгледа секоја форма и да додаде неопходни белешки за резервацијата или да ги следи гостите за да добие дополнителни информации дали се прикажани симптоми.

Доколку гостинот резервирал во рок од 2 недели пред нивниот термин, Напредната консултантска форма треба да се пополни по пристигнувањето со вообичаен образец за консултација, бидејќи симптомите би биле проверени за време на резервацијата. Дискреционо право е на спа, доколку сакаат сите гости да го пополнат формуларот пред пристигнувањето во спа центарот.

КОВИД-19 Спа политика

Гостите треба да бидат советувани пред пристигнувањето, за специфичните мерки на спа што се однесува на КОВИД-19. Ова треба да биде вклучено во е-поштата за потврда и да се зачува како PDF.

Потврдување на состаноци

Сите термини треба да бидат потврдени 24 часа претходно и во рок од 36 часа од резервацијата.

Вид на гости

- Гости на хотелот (кои не се пристигнале) - Понудете потврда преку телефон или е-пошта
- Гости на хотелот - (куќа) - Испратете картичка за нивната резервација во собата
- Локален гостин / член - Понудете потврда преку телефон или е-пошта

Телефонска потврда

- Гостите не треба да бидат контактирани да потврдат доколку имаат извршено резервација на тој ден
- Потврдете ги деталите за резервацијата
- „Може да потврдам дека ја добивме вашата напредна форма за консултации преку е-пошта. Може ли да проверам дали овие информации останаа исти или дали има какви било промени за кои би сакале да не известите? “

Оставање говорна пошта

- Ако треба да оставите говорна пошта за да потврдите резервација, користете ги следниве упатства:
- Вообичаен спа поздрав и потврда на резервацијата
- „Може да потврдам дека ја добивме вашата напредна форма за консултации преку е-пошта. Ако било каои информации се смениле во последните 7 дена, ве замолуваме да го известите спа центарот пред пристигнувањето, за да можеме да добиеме дополнителни информации и да ве советуваме соодветно.

- „Доколку имате било какви прашања ве молиме да не контактирате
- “Со нетрпение го очекуваме вашето пристигнување (име на гостинот)

Потврда за текстуална порака

- Потсетниците за текстуални пораки треба да вклучуваат проверка за сите новоразвиени симптоми во последните 7 дена.
- Ако овој текст не може да се вклопи во потсетникот за извршената резервација, треба да се генерира втор текст специфичен за КОВИД-19.
- Примери на текстуални пораки подолу:
- Прв текст ‘<Име на гости> имате резервирани за <третман / пакет> на <Датум> на <време>. Ве молиме пристигнете најмалку 15 минути пред закажаниот термин. Доколку треба да откажете, јавете се на <број>.
- Втор текст - Вашата безбедност е наш приоритет. Ако се чувствувате лошо во последните 7 дена, ве молиме јавете се во Спа пред да пристигнете на <број>. Ви благодарам <име име>
- Или ‘Доколку имате некое од наведените симптоми во последните 7 дена, ве молиме контактирајте ја спа рецепцијата пред пристигнувањето; Кашлица, треска, без здив, главоболки, болки во грлото <број>>

Картичка потсетник за закажаниот термин во хотелска соба

- Вообичаено картичката треба да биде доставена во хотелската соба 24 часа пред започнување на третманот.
- Доколку е можно, дополнителен текст што треба да се додаде во картичката за резервации, како што е прикажано подолу. Алтернативно, втората картичка треба да се остави со картичката за закажување како конечна проверка на симптомите пред пристигнувањето.
- “ Доколку имате некој од следниве симптоми: Кашлица, треска, без здив, болка во грлото, главоболки во последните 7 дена, ве молиме контактирајте го Спа преку копчето за брзо бирање <Име / Број на спа центарот> пред да пристигнете на вашиот состанок.

Потврда за е-пошта

Следниот текст треба да биде вклучен во потсетниците за е-пошта.

КОВИД-19

Ние би сакале да се опуштите за време на вашата посета и да се релаксирате во спа-искуството. Поради оваа причина, презедовме дополнителни мерки за да ги заштитиме гостите пред пристигнувањето. Ние љубезно го прашуваме следново:

За безбедноста на нашите гости и вработени, ако вие или член на вашето семејство имате развиено некој од следниве симптоми; Кашлица, треска, намален здив, болка во грлото, главоболки во последните 7 дена, ве молиме контактирајте со Спа пред да пристигнете на вашиот термин, за да можеме да добиеме дополнителни информации. Како љубезно потсетување, ако вие или кој било член на вашето семејство се опорави од кој било од овие симптоми во последните 14 дена, препорачуваме да се јавите на спа рецепцијата пред пристигнувањето.

Ако имате какви било прашања, Ве молиме не двоумете се да не контактирате и ние со нетрпение очекуваме да ве пречекаме .

Групни резервации

Се препорачува да ги намалите групните резервации во согласност со новата политика и нивоата на капацитетите на спа центрите во текот на првите 3 месеци од повторното отворање. Ова треба редовно да се прегледува и кога е потребно да се прилагоди / прошири.

Спа рецепционерите треба да ги добиваат следниве информации при групна резервација :

- Број на очекувани гости
- Баран датум
- Достапно време
- Проценета цена по лице што треба да се плати
- Достапност на терапевтите на бараниот датум
- Вид на барани третмани
- Лице за контакт, телефонски број и е-пошта
- Проверка на симптоми што се однесува на сите членови на групата
- Спа рецепционерот да ги пренесе сите детали на претпоставеното лице за преглед на резервацијата и да одлучи дали резервацијата ќе биде прифатена.
- Гостинот да биде контактиран за прифатена резервацијата или да се понуди алтернативи за тоа.

Спа вработени (СОП)

Како мерки на претпазливост во текот на првите 3 месеци од повторното отворање, тимот за резервации (спа рецепција) треба да се придржува кон следниве упатства:

Спа Рецепција

- Каде што е можно и во согласност со вашата хотелска спа рецепција, препорачливо е спа рецепцијата да биде одвоена од гостите со плексиглас заради безбедност
- Кога е можно, спа рецепцијата не треба да има повеќе од двајца вработени
- Слушалки, телефони и биро, вклучувајќи: тастатурата, глумчето, лаптопите и рецепцијата треба да се дезинфицираат пред почетокот на секоја смена и на крајот на секоја смена.
- Рачните санитарии треба да бидат достапни на рецепцијата.
- Рацете треба да се дезинфицираат пред да стапат во контакт со гости/вработени, вклучувајќи работа со писма за испраќање и хартија
- Ако споделувате спа рецепција, се препорачува форма за проверка на дезинфекција за пред и по смените. Работа на надлежниот во спа центарот е да се осигура дека ова се применува од сите вработени, секој ден.

ДЕЛ 4. СПА РЕЦЕПЦИЈА

- Направете ритуал за добредојде за секој гостин кој пристигнува, што вклучува топли, влажни рачни крпи, кои исто така вклучуваат и средства за дезинфекција на рацете.
- Поставете ги на Спа рецепцијата инструкциите за подобрување на вашите правила и прописи за дезинфекција
- Секој вработен да користи свое пенкало за време на смената и се обврзува да го користи само своето пенкало.. Пенкалата за гости се дезинфицираат по секоја употреба.
- Осигурете се дека секој вработен го одржува својот сопствен работен простор и не користи меѓусебно работно место. Ако е неизбежно, дезинфицирајте ја областа пред / по употребата.
- Додадете HEPA прочистувач на воздухот во сите области од Спа
- Поставете УВ-стерилизатор машина во близина на рецепцијата за дезинфекција на мали предмети во текот на ноќта.
- Поставете рачни санитарни станици и антибактериски влажни марамчиња низ спа за употреба на гости и вработени.
- Практикувајте мерки за социјална оддалеченост со одбележување „места за чекање“ на подот на Спа-рецепцијата.
- Осигурете се дека сите работни станици одржуваат упатства за социјално растојание.
- Размислете да го ограничите времето во кое гостите можат да ги користат просториите на соблекувалните за да избегнат пренатрупаност.
- Избришете ги сите површини по употреба, вклучително: телефони, биро, тастатури, машини за кредитни картички, глумче, итн. Со спреј/марамчиња за дезинфекција
- После секоја посета на гости, избришете ја површината на рецепцијата, вклучително и пенкалата , итн.
- На секои 30 минути и во зависност од обемот на посетеност, исчистете ги и дезинфицирајте ги сите рачки на вратите и местата со висок контакт.

Малопродажба:

- Отстранете ги сите тестери од Спа кабинетите, вклучувајќи ги и тие за нега на кожата, производи од серијата, шминка, накит... Направете кошница со врвни 20 тестери за производи кои треба да се чуваат и изложат на рецепцијата. Треба да се стави знак во рамките на малопродажниот екран со кој ќе се советуваат гостите дека тестерите се достапни на спа рецепцијата;
- Избришете ги и дезинфицирајте ги предметите што ги допираат гостите;
- Како претпазливост, испораките на залихи не треба да се отворат веднаш по приемот, освен ако не се носи заштитни ракавици, а предметите веднаш се бришат;
- Не дозволувајте гостите да ги допираат производите во кабинетите или недезинфицираните испробани предмети останати по заминувањето на гостите.

ДЕЛ 5. Соблекувални, Влажни области, Дел за релаксација

- Гостинот може да се движи низ спа центарот само откако ќе се пресоблече во бањарка и папучи, никако со чевли од надвор;
- Шкафовите треба да бидат распоредени за секој гостин со оглед на упатствата за социјално дистанцирање;
- Сите шкафчиња треба да бидат претходно заклучени за да се избегне можноста гостите да ги менуваат наменетите шкафови или да не ги допираат содржините во шкафовите;
- Врз основа на големината на Спа, секое шкафче треба да содржи индивидуално завиткани комплекти според стандардите на 5 ѕвездените хотели. Во сетот треба да биде вклучено: бањарка, папучи, сет за бричење, чешел, шампон, купка за тело и млеко за тело - сетоа тоа за еднократна употреба. Алтернативно, сетот во шкафчињата може да се отстрани со известување до гостите дека сетоа горе наведено е достапно на спа рецепцијата или спа хигиеничарите;
- Сите области треба да содржат санитарни станици и марамчиња за бришење;
- Шкафовите мора да бидат дезинфицирани по секоја употреба од страна на спа хигиеничарите;
- Спа хигиеничарите мора да носат соодветно заштитна опрема, како нараквици и маски при отстранување на валканите пешкири и предмети или корпи за отпадоци;
- Сите рачки на вратите мора редовно да се дезинфицираат. Се препорачува еднаш на 30 минути;
- Препорачано е спа центрите кои нудат услуги како сауни, џакузи, парни бањи, затворени базени, да ги отстранат од услугите привремено, но и да ја намалат цената на третманите како компензација за малиот број услуги;
- Доколку одлучите дека природата на работата на спа центарот не дозволува затварање на овие услуги осигурајте се дека сите протоколи и правила за дезинфекција и растојание помеѓу гостите ќе се почитуваат исто така, доколку имате членови во спа центарот, известете ги за ова;
- Осигурете се дека сите гости носат крпи додека ги користат овие услуги;
- Осигурете се дека услугите во влажните области се поставени на точни температури, бидејќи

високите температури се познати дека убиваат бактерии и обични вируси;

- Парна соба (45 C; Сауна 50 - 75 C; инфрацрвена сауна 40- 60 C; џакузи 37-40 C;
- Стерилизирајте ги сите области пред завршување со работа користејќи машини со озон или соодветни хемикалии;
- Размислете да ја ограничите употребата на термичките услуги за еден гостин

Дел за релаксација:

- Ако е можно, раздалечете го целиот мебел за да се усогласи просторот со упатствата за социјално растојание;
- Отстранете ги прекривките, перниците за вратот и дополнителните пернициња од делот за релаксација како и столчињата;
- Понудете опции за овошје кои се лупат како банани, портокали. Отстранете ги јаболката, крушите, итн.;
- Слушалките за телевизорот мора да се чистат и дезинфицираат по секој гостин.

ДЕЛ 6. ТРЕТМАНИ И СОБИ ЗА ТРЕТМАНИ

Препораките подолу се во прилог на постојните упатства за чистење и дезинфекција што се веќе воспоставени. Употребата на лични маски е прифатена за сите вработени во Спа.

- Ако давателот на услугата одлучи да носи маска за време на третманот, гостинот мора да се советува за време на консултацијата. Предлог „За да ви обезбедам усигурност за време на вашиот третман денес, ќе носам маска за лице додека ја извршувам вашата услуга“ .;
- Се препорачува маските за еднократна употреба да бидат достапни во Спа на барање на гостинот;
- Препорачајте им на сите гости да се тушираат пред и после третманот;
- Направете ритуал за добредојде, нудејќи пријатни влажни рачни крпи, кои исто така содржат средства за дезинфекција на рацете;
- Обезбедете третманите да имаат 30 минути помеѓу секоја услуга за да овозможите чистење и дезинфекција на простории за третман. Давателот мора да ги избрише и предметите кои гостинот и терапевтот бил директно изложен;
- Сите постелнини на креветот и крпи за третмани треба да се менуваат по секој третман;
- Како препорака, вработените треба да чуваат резервна чиста униформа на работа, за да можат да се променат за време на смената доколку сметаат дека е потребно. Престилки или наметки за еднократна употреба се прифатливи онолку колку што се во согласност со стандардите за презентација од 5* хотели и не предизвикуваат бучава за време на услугата. Алтернативно, давателите на услуги треба да ги исчистат и дезинфицираат нивните униформи со прскање на дезинфекциски средства по секој третман;
- Секој вработен користи свое пенкало за време на смената и се обврзува само да го користи своето пенкало;
- Одржувајте ја машината за квалитет на воздухот HEPA во секоја просторија за третман (наизменично во простории за третман);
- Давателот ги мие рацете пред и после третманите;
- Врз основа на големината и достапноста на Спа, обезбедете алтернативни простории за третманите за да се избегне користење на иста просторија и да дозволите просториите после третманот да се отворени за прочистување на воздухот.

Лична заштитна опрема (ЛЗО)

Ако маските се користат од вработените во спа, треба да се почитуваат следниве упатства како што е препорачано од Светската здравствена организација. Менаџерите / директорите на Спа треба да организираат релевантни обуки за здравје и безбедност за целиот тим.

Како правилно да носите маска:

- Пред да ставите маска, исчистете ги рацете со антисептик за раце базирана на алкохол или сапун и вода;
- Покријте ја устата и носот со маска и проверете дали нема празнини помеѓу лицето и маската;
- Избегнувајте допирање на маската додека ја користите; ако го сторите тоа, исчистете ги рацете;
- Заменете ја маската со нова веднаш штом е влажна и не користете ги повторно маските за еднократна употреба.
- За да ја отстраните маската:
 - извадете ја одзади (не допирајте го предниот дел на маската);
 - веднаш исфрлете во затворен сад;
 - исчистете ги рацете со сапун и вода.

Повеќе информации на веб страната

<https://koronavirus.gov.mk/>

ДЕЛ 7. ФИТНЕС ЦЕНТРИ И ФИТНЕС ЧАСОВИ

- Врз основа на објектот, поттикнете ги фитнес часовите и сесиите да се одвиваат на отворено.
- Воспоставување максимален број гости по фитнес-час за да се обезбеди гостите да практикуваат социјално растојание.
- Секоја фитнес машина треба да биде оддалечена 2 метри.
- Обезбедете дополнителни производи за дезинфекција - антибактериски распрскувачи и средства за дезинфекција на рацете во сите области на фитнес-центарот. Едуцирајте и охрабнете ги гостите да ја исчистат и дезинфицираат сопствената опрема пред и по употребата.
- Сесиите треба да се организираат така што луѓето не мора да се соберат околу една област за да соберат опрема.
- Опремата за кардиоваскуларно вежбање да се одалечи на растојание од 2 метри. Ова вклучува, неподвижни велосипеди, елипсовиди, скалишта и др. Доколку не е можно распоредување на опрема на растојание или отстранување од фитнес-центарот, тогаш ограничете ја количината на опрема што може да се користи со креирање на знаци и исклучување на секоја машина.
- Гостите да комуницираат со фитнес персоналот и доколку **не се чувствуваат добро**, не треба да користат фитнес центар или фитнес студио.
- Одреди го максималниот број гости кои можат да бидат присутни одеднаш во фитнес-центарот, со цел сите да практикуваат мерки за социјално оддалечување.
- Осигурете се дека присутните редовно ја чистат и дезинфицираат целата опрема за фитнес-центарот и отстрануваат валкани крпи со соодветно ЛЗО, како нараквици и маски.
- Отстранете ги сите флаери и магазини од фитнес-центарот, освен водата во шишиња.
- Размислете да поставите озонски машини преку ноќ за чистење на просторот.

ДЕЛ 8. ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ

Дополнителни информации во врска со КОВИД-19 можете да добиете на

<https://koronavirus.gov.mk/>

Дополнителни мерки:

- Работодавците треба да ја измерат температурата на вработените и да ги проценат симптомите пред да започнат со работа. Идеално, проверките на температурата треба да се случат пред вработениот да влезе во објектот.
- Редовно набљудување: сè додека вработениот нема температура или симптоми, тие треба да се самоследат под надзор на програмата за професионално здравје на нивниот работодавец.
- Доколку тестовите за вработените се позитивни за КОВИД-19, осигурете се дека е извршено контакт трага за вработените и гостите кои дошле во контакт со заразениот вработен