

MANUALE PER LE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE



FEDERALBERGHI



CONFCOMMERIO
IMPRESE PER L'ITALIA

Nuoro Ogliastro

ACCOGLIENZA SICURA / SAFE OSPITALITY

Manuale per le strutture turistico ricettive

15 giugno 2020



ACCOGLIENZA SICURA / SAFE OSPITALITY

Manuale per le strutture turistico ricettive

A cura di Federica Bonafaccia, Angelo Giuseppe Candido e Alessandro Massimo Nucara

Federalberghi ringrazia i membri della task force “Accoglienza Sicura”, le cui indicazioni hanno costituito il punto di riferimento per la redazione di questo manuale: Daniele Barbetti, Gianni Battaiola, Francesco Bechi, William Bertolazzi, Francesco Boemo, Federica Bonafaccia, Jordi Busquets, Francesco Caizzi, Fabrizio Caldara, Angelo Giuseppe Candido, Davide Cardella, Alessandra Castaldi, Giuseppe Chiarelli, Alessandro Comoletti, Vijay Dandapani, Aleandro D’Angeli, Antonella De Gregorio, Gian Luca Deriu, Laurent Duc, Amedeo Faenza, Simone Fittuccia, Fabrizio Gaggio, Giorgio Galli, Didac Garcia, Alessandro Giorgetti, Marco Gottardo, Antonio Griesi, Thomas Gruber, Guerrino Lanci, Massimiliano Lombardi, Ermando Mennella, Daniele Mereu, Maurizio Naro, Alessandro Massimo Nucara, Walter Pecoraro, Giacomo Pini, Riccardo Romano, Aldo Werdin, Bernard Zenzerovich.

Un ringraziamento speciale a Francesca Colaiaco, Fabio Di Lenardo, Pierpaolo Esposito e Andi Nganso di Croce Rossa Italiana e al prof. Pierluigi Viale (Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche dell’Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Unità Operative Malattie Infettive Policlinico di S. Orsola – Bologna).

EDIZIONI ISTA

Istituto Internazionale di Studi
e Documentazione Turistico Alberghiera “Giovanni Colombo”
00187 Roma - Via Toscana 1
Copyright © 2020 Federalberghi & Format

La traduzione, l’adattamento totale o parziale, la riproduzione con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm, i film, le fotocopie), nonché la memorizzazione elettronica, sono riservati per tutti i Paesi.

PREMESSA	7
1. SINTOMI DELLA MALATTIA DA SARS-CoV-2	8
2. INFORMAZIONI PER GLI OSPITI E PER I COLLABORATORI	8
2.1 caratteristiche del marchio	8
2.2 payoff.....	9
2.3 lingue straniere.....	9
2.4 modalità di utilizzo.....	9
2.5 bolli	9
2.6 cartelli.....	10
2.6.1 misure di prevenzione	10
2.6.2 condizioni per l’ingresso nella struttura	10
2.6.3. distanza interpersonale	10
2.6.4 igienizzazione delle mani	10
2.6.5 uso della mascherina	10
2.7 depliant.....	10
2.8 firma / web.....	11
3. ALCUNE DEFINIZIONI IMPORTANTI.....	11
4. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE	11
4.1 mascherine	11
4.2 pulizia e disinfezione delle mani.....	12
4.3 distanziamento sociale	12
4.4 guanti monouso	12
4.5 smaltimento dei dispositivi di protezione	13
5. RICEVIMENTO	13
5.1 dispositivi di protezione.....	13
5.2 misure di carattere generale	13
5.3 igienizzazione delle mani	15
5.4 pulizia degli oggetti e delle attrezzature.....	15
5.5 ascensori.....	15
5.6 parcheggio delle autovetture	15

5.7 assistenza agli ospiti e richieste di interventi	16
5.8 back of the house.....	16
6. PULIZIA DELLE CAMERE E DEGLI AMBIENTI COMUNI	16
6.1 dispositivi di protezione	16
6.2 misure di carattere generale	16
6.3 modalità operative di svolgimento del servizio di pulizia ai piani	17
6.4 modalità operative del servizio di pulizia nell’area di ricevimento	18
7. SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE.....	18
7.1 dispositivi di protezione.....	18
7.2 misure di carattere generale	19
7.3 appendiabiti e guardaroba.....	19
7.4 distanziamento interpersonale.....	19
7.5 servizio.....	20
7.6 consumazione al banco.....	20
7.7 buffet.....	20
7.8 macchine dispensatrici di bevande	20
7.9 cassa.....	21
7.10 lavaggio di piatti e stoviglie	21
7.11 lavaggio della biancheria da tavola	21
7.12 servizio in camera	21
7.13 asporto	21
8. IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO E MICROCLIMA	21
9. PISCINE, PISCINE TERMALI, CENTRI BENESSERE, BAGNO TURCO E SAUNA.....	22
9.1 piscine	22
9.2 piscine termali	22
9.3 centri benessere	23
9.4 bagno turco e sauna.....	23
10. ACCESSO DEI FORNITORI ESTERNI	23
11. CARTELLO - PROTEGGI TE STESSO E CHI TI STA VICINO DAL CONTAGIO.....	24
12. CARTELLI - INFORMATIVA SULLE MISURE PER IL CONTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DI COVID-19.....	26