

# ARMANI

Hotel Milano

# THINKING FORWARD

OPERAZIONI ALBERGHIERE NELL'ERA DEL COVID-19





Per garantire che tutti i nostri processi di igienizzazione siano stati implementati secondo il protocollo più elevato, siamo estremamente orgogliosi di annunciare che Armani Hotel Milano sarà il primo hotel nel Nord Italia a collaborare con **Bureau Veritas Group**, leader mondiale in termini di qualità, salute e sicurezza, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale.



CONTROLLATE  
QUI LO STATO  
DELL'ETICHETTA

<b>ARRIVO</b>	<b>05</b>
ENTRATA HOTEL	08
RECEPTION	09
ASCENSORI	11
<b>CAMERE</b>	<b>14</b>
F&B	17
CUCINA	23
TEMPO LIBERO	25
BUSINESS	27
MEETING ROOMS	28
<b>PARTENZA</b>	<b>31</b>
ULTERIORI LINEE GUIDA	33
ATTREZZATURE & AGENTI	35

# Indicazioni per il Viaggio dell'Ospite

## 6 Principali Punti di contatto

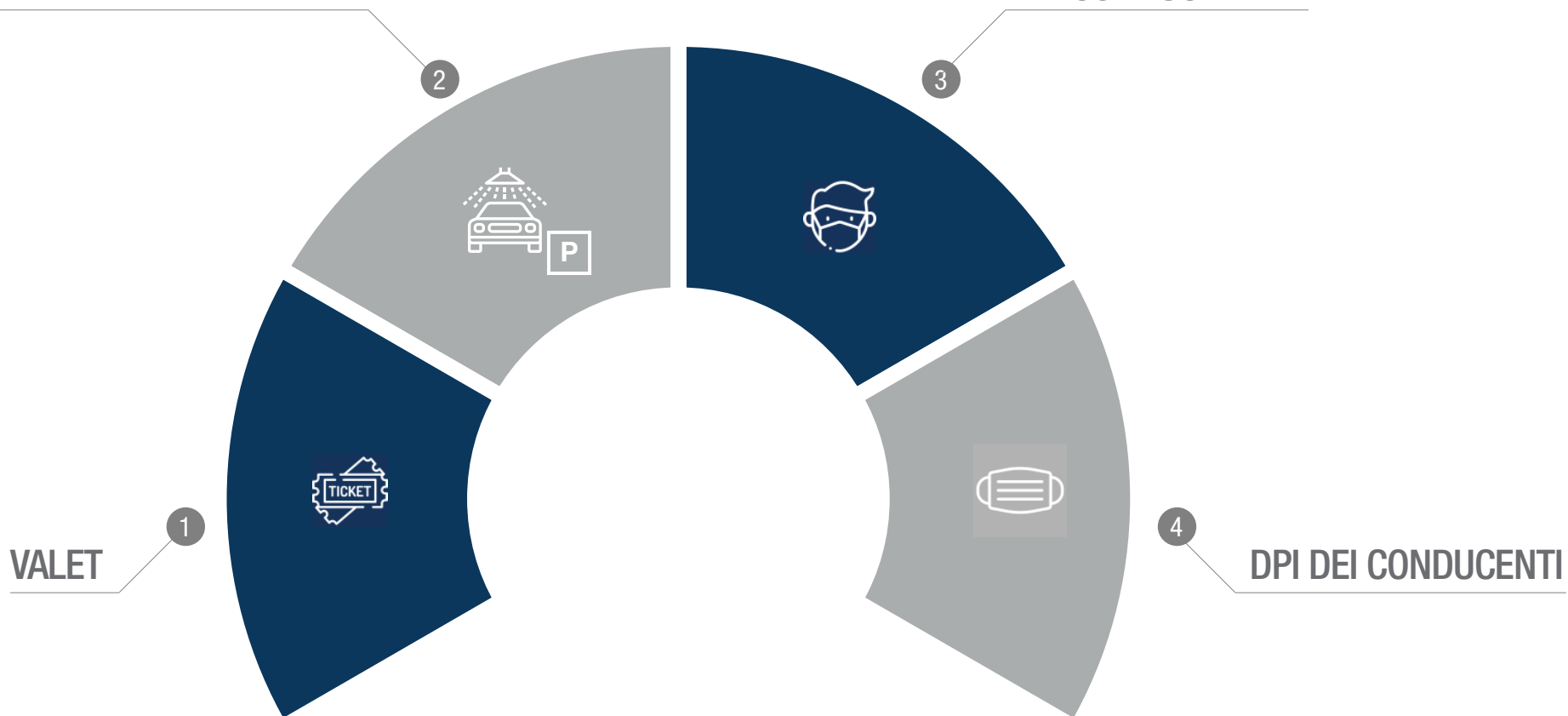


# Arrivo dell'ospite

## Indicazioni sul Valet

DISINFEZIONE DELLE MACCHINE

PRATICHE DI IGIENE  
DEL CONDUCENTE



# Arrivo dell'ospite

## Indicazioni Valet 1/2

### IL BIGLIETTO DEL VALET



Il biglietto del valet verrà dato direttamente all'ospite (Metodo già in uso)

### SANIFICAZIONE MACCHINE



In caso di richiesta, la macchina può essere sanificata dal parcheggio e sarà poi disinfettata con prodotti certificati. Il biglietto del valet verrà fornito all'arrivo e alla partenza. I volantini verranno sanificati dopo ogni utilizzo.

### IGIENE DEL CONDUCENTE



I conducenti devono lavarsi almeno una volta al giorno. L'igiene orale (pulizia dei denti) è richiesta. Utilizzare il deodorante per ridurre l'odore corporeo, avere sempre unghie pulite e tagliate. Lavare le mani regolarmente e utilizzare i DPI quando si lavora.

### DPI DEL CONDUCENTE



I guanti devono essere cambiati se contaminati o comunque ogni 2 ore. Le mascherine devono essere cambiate se contaminate o comunque ogni 4 ore. Il team è ben preparato sull'utilizzo corretto dei DPI.



# Arrivo dell'Ospite

## *Entrata dell'Hotel*

CONTROLLO OBBLIGATORIO  
DELLA TEMPERATURA  
ALL'ENTRATA



APERTURA PORTE DELL'HOTEL

SANIFICAZIONE DELLE MANIGLIE  
DELLE PORTE, DELLE SUPERFICI  
E DEI BOTTONI



PORTE GIREVOLI  
CON SENSORI DI MOVIMENTO



RIDUZIONE PUNTI  
DI INGRESSO DEDICATI



## CONTROLLO TEMPERTURA



I controlli della temperature all'ingresso sono obbligatori (camera termica).

Gli ospiti con temperatura superiore a 37.5 verranno scortati alla camera dedicate per essere ulteriormente controllati da un'infermiera.

## APERTURA PORTE



Collaboratori dedicati apriranno le porte agli ospiti.

## SANIFICAZIONE SUPERFICI



Dedicati addetti alle pulizie sanificheranno le maniglie delle porte, le superfici e i bottoni una volta ogni 2 ore con lo spray disinfettante Oasis Pro 20.

## PUNTI D'INGRESSO DEDICATI



I punti di ingresso per l'accesso degli ospiti esterni sono ridotti al minimo per avere un maggior controllo sugli ingressi, come indicato nella premessa.

È ideale avere un unico accesso principale per gli ospiti e un unico ingresso per il personale.





# Arrivo degli Ospiti

## Reception



## STAZIONI DI SANIFICAZIONE COMPLETAMENTE AUTOMATIZZATE



Stazione di sanificazione completamente automatizzata presente alla reception ad uso degli ospiti. La stazione deve avere il gel di sanificazione.

## IGIENE E INDICAZIONI PER IL Distanziamento Sociale



Istruzioni su sicurezza, igiene e altre indicazioni verranno date agli ospiti, mentre verranno posti cartelli segnaletici alla reception per mantenere il distanziamento sociale.

## DISINFEZIONE DI CHIAVI, PENNE E ALTRO



Le chiavi delle camere sono disinfettate prima di essere consegnate agli ospiti. Le penne utilizzate sono sanificate. I POS e tutte le altre attrezzature sono disinfettate prima e dopo l'uso.

## DPI DEGLI AMBASSADOR



Tutti gli Ambassador devono indossare mascherina e guanti, sempre. I guanti dovrebbero essere cambiati se contaminati o comunque ogni 2 ore. Le mascherine dovrebbero essere cambiate se contaminate o comunque ogni 4 ore. Il team è ben preparato sull'utilizzo dei DPI.



## Ascensori

*Linee guida per gli ospiti e per gli Ambassador  
per quanto riguarda gli ascensori*



① SEGNALETICA PER GLI ASCENSORI E LINEE GUIDA



② SANIFICAZIONE BOTTONI ASCENSORI



## SEGNALETICA PER GLI ASCENSORI E LINEE GUIDA SULLA SICUREZZA



Le istruzioni di sicurezza sono poste all'esterno dell'ascensore per limitare il numero degli ospiti secondo le linee guida di sicurezza. Gli ascensori sono contrassegnati per garantire che gli ospiti non siano uno di fronte all'altro.

## SANIFICAZIONE DEI BOTTONI DEGLI ASCENSORI

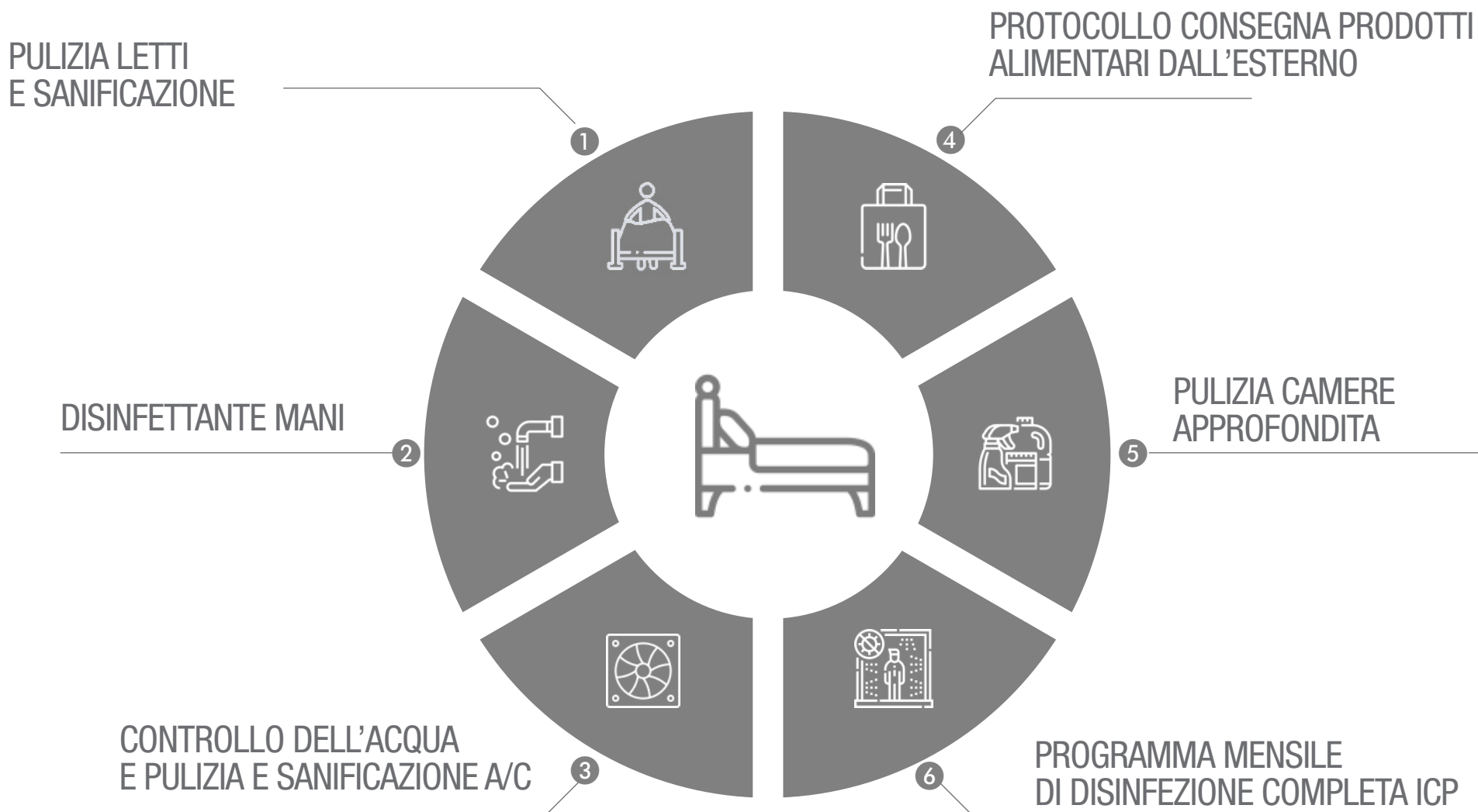


I pulsanti all'interno e all'esterno dell'ascensore, così come il pavimento e le altre aree saranno disinfettati dalle pulizie ogni 2 ore. Dispenser di disinfettante per le mani sono installati all'esterno degli ascensori su ogni piano.



# Camere degli Ospiti

*Misure per ridurre al minimo il rischio nelle camere degli ospiti*

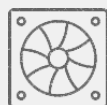


## PULIZIA LETTI E SANIFICAZIONE



I letti vengono puliti ad ogni nuovo soggiorno degli ospiti, con aspirapolvere a vapore e Dispositivo Mida San 316 FG che verrà posizionato in camera dopo ogni check-out per disinfettarla. I disinfettanti per le mani vengono posizionati a intervalli regolari sui pavimenti.

## CONTROLLO ACQUA E PULIZIA E DISINFEZIONE A/C



I test su aria e acqua vengono eseguiti nelle stanze per mantenere la qualità ed evitare lo sviluppo di batteri. I condotti dell'aria condizionata, i filtri e le griglie vengono puliti e disinfettati regolarmente.

## PROTOCOLLO CONSEGNE ALIMENTARI DALL'ESTERNO



I conducenti addetti alle consegne dovranno utilizzare la stazione di sanificazione, farsi controllare la temperatura per poter consegnare il cibo agli ospiti / residenti interni.

## PULIZIA APPROFONDATA CAMERE



Dopo il checkout effettuare una pulizia profonda della stanza con Oasis Pro 20 su aree frequentemente toccate come telefono, telecomando, maniglie, sedie, tavolo, maniglia della porta del WC, seduta del water, rubinetti lavandino, rubinetti doccia, ferro da stiro e interruttori elettrici.

## PROGRAMMA MENSILE DI DISINFEZIONE COMPLETA ICP

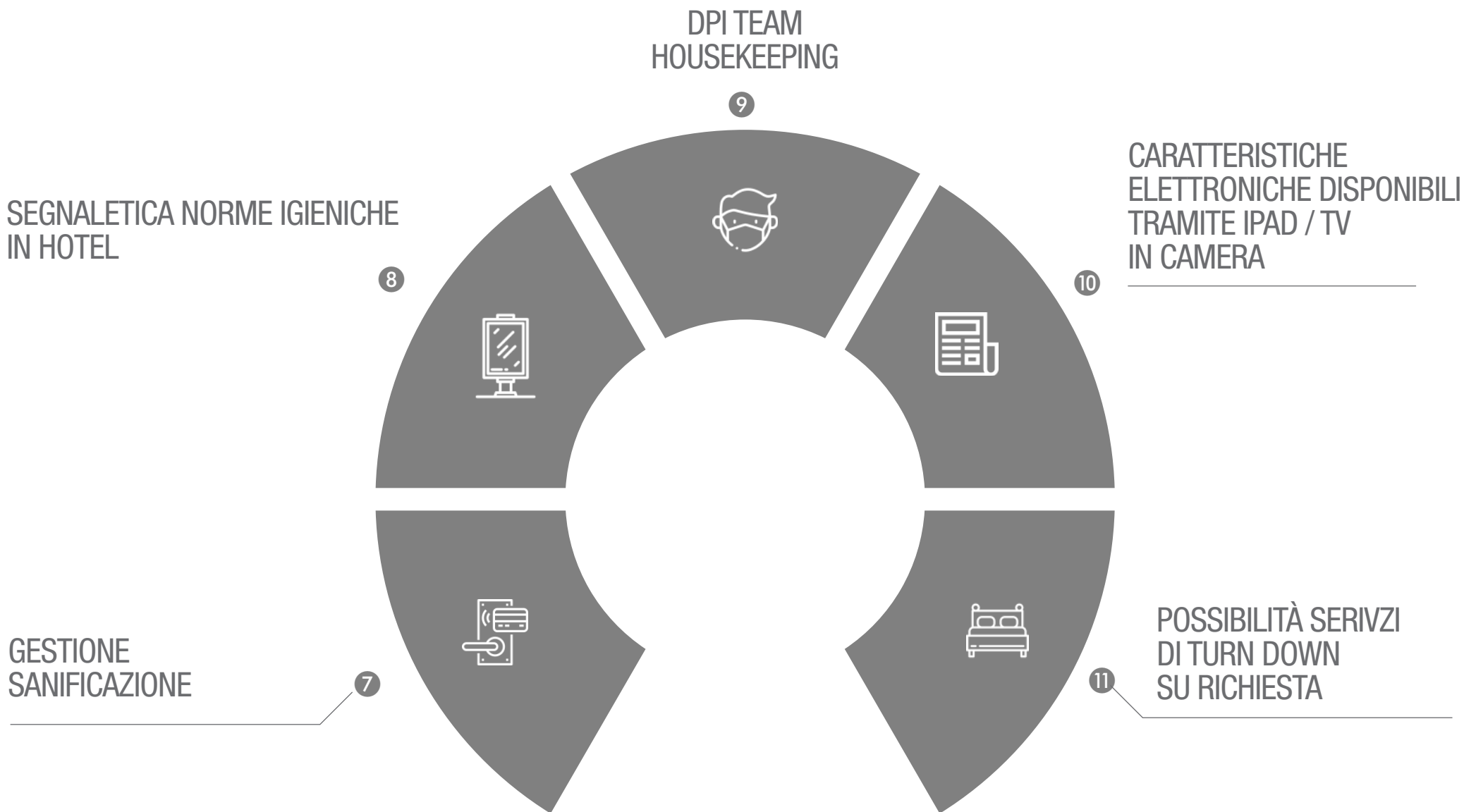


Programma completo ICP per disinfettare l'aria e le superfici su base mensile in tutte le stanze e nelle aree pubbliche.



# Camere Ospiti

*Misure per ridurre al minimo il rischio nelle camere degli ospiti*



## SEGNALETICA NORME IGIENICHE IN HOTEL



In tutto l'hotel sarà collocata una segnaletica che evidenzierà le norme igieniche da seguire

## SERVIZI DI TURN DOWN



Il servizio di turn down è disponibile su richiesta per garantire un contatto minimo. Gli ospiti che richiedono il servizio di turn down devono chiamare il nostro lifestyle team prima delle 17:00 per informare di conseguenza il team di housekeeping.

## CARATTERISTICHE ELETTRONICHE TRAMITE IPAD/TV



I Giornali online, la lavanderia, le istruzioni per il servizio in camera e servizio di in room dining sono disponibili tramite iPad / TV.

## DPI TEAM DI HOUSEKEEPING



Tutti gli Ambassador indosseranno sempre maschere e guanti. Guanti da cambiare se contaminati o ogni 2 ore. Le mascherine dovrebbero essere cambiate se contaminate o ogni 4 ore. Il team è ben addestrato su come utilizzare i DPI.







CAPIENZA	DISTANZE	ARRIVI	DPI AMBASSADORS
 <p>Riduzione sedute.</p>	 <p>Rispettare la distanza di 1 metro per garantire la distanza di sicurezza tra gli ospiti.</p>	 <p>Sarà richiesta la prenotazione dei tavoli per evitare affollamento.</p>	 <p>Tutti gli ambassador indosseranno la mascherina. Le mascherine dovranno essere cambiate se contaminate o comunque ogni 4 ore. Il team è ben preparato sull'utilizzo dei DPI.</p>



## PULIZIA



Tutte le superfici ad alto contatto come tavoli, sedie, condimenti, maniglie delle porte, ecc. saranno disinfettate frequentemente.

## DISINFETTANTI



Un disinfettante per l'igiene delle mani sarà messo a disposizione in tutti gli outlet per gli ospiti.

## PENNE



Le penne e tutti gli oggetti utilizzati saranno sanificati.

## CASSA



Le machine POS e PDQ saranno disinfettate prima e dopo ogni utilizzo.

## OUTLET



Sarà presenta una macchina per la sanificazione dell'aria e dell'outlet due volte al giorno.



## BEVANDE SIGILLATE



Tutti i bicchieri verranno coperti. Il servizio verrà effettuato in contenitori chiusi.

## TOVAGLIOLI MONOUSO



Verranno utilizzati tovaglioli monouso preconfezionati insieme a guanti monouso per il personale.

## MENU



I menu saranno disponibili tramite il sistema di codice QR. Questo metodo eliminerà qualsiasi contatto con i menu fisici.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE



Tutto il cibo sarà servito coperto da una cloche. Il pane verrà servito in tovaglioli usa e getta o in un sacchetto di carta, se richiesto.



## PPE/DPI



Adeguati DPI (guanti e mascherine)  
saranno messi a disposizione  
di tutti gli ospiti

## GUEST ITEMS

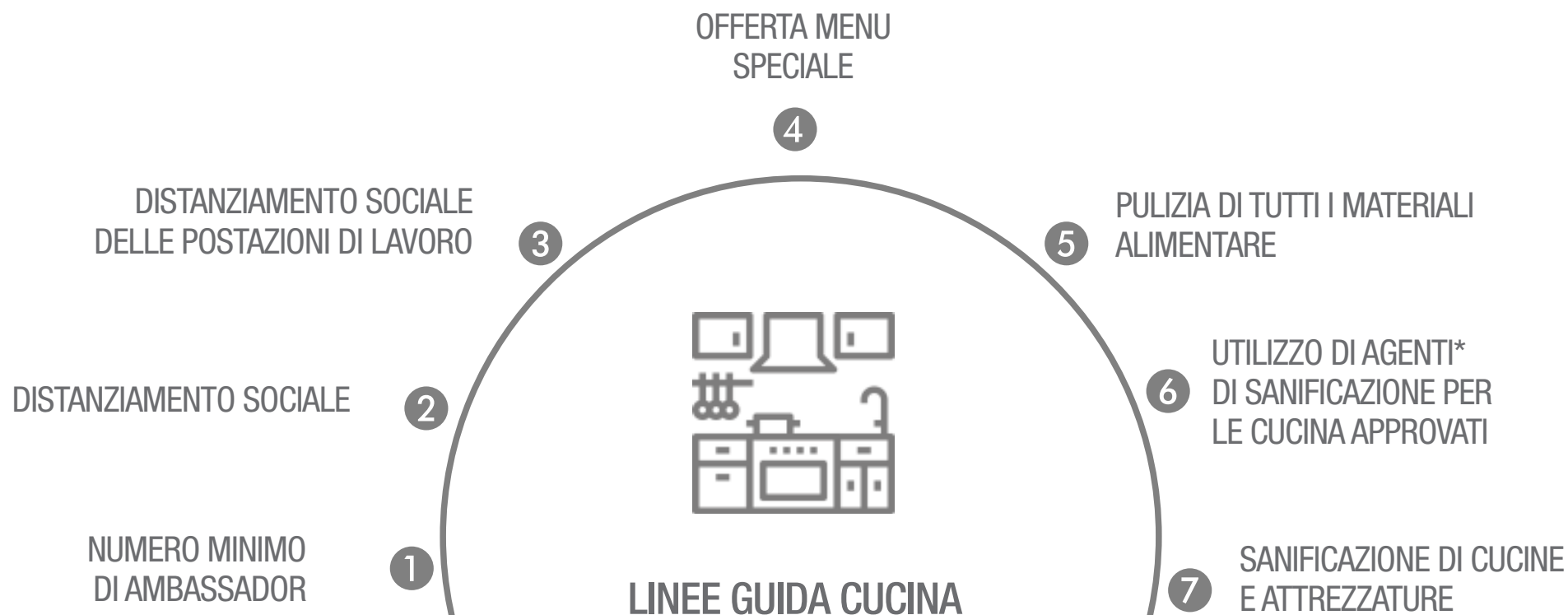


Disinfettanti e salviettine umidificate  
sono messi a disposizione degli ospiti  
per aiutare a disinfettare e pulire  
telefoni / carte di credito.



# Cucina

## *Misure per ridurre al minimo il rischio in cucina*



## PERSONALE LIMITATO



Il numero di Ambassador richiesto è limitato al minimo e gli Ambassador sono organizzati in squadre per ridurre le interazioni tra loro.

## MATERIALI MONOUSO



Tutti gli Ambassador devono indossare mascherine usa e getta, guanti, retine per capelli e tutti gli altri dispositivi di sicurezza quando richiesto.

## CONTATTO MINIMO



Le postazioni di lavoro sono posizionate in modo tale che gli Ambassador non siano uno di fronte all'altro e possano mantenere un adeguato distanziamento sociale.

## MENU



Creare menu speciali e intensificarli gradualmente.



## PRODOTTI



Corretta pulizia di verdure, carni e di tutti gli altri materiali necessari nelle cucine.

## AGENTI DISINFETTANTI



Le cucine utilizzano agenti igienizzanti approvati per disinfettare.

## STRUMENTI DA CUCINA



Tutti gli strumenti vengono disinfettati dopo ogni utilizzo.





## Tempo libero

*Misure per ridurre al minimo il rischio nelle strutture di svago*

SANIFICAZIONE  
DELLA PALESTRA  
E DELLE ATTREZZATURE  
E MANUTENZIONE ORDINARIA



CHIUSURA DELL'AREA PISCINA  
E PROTOCOLLO DI SANIFICAZIONE  
IN OCCASIONE DELL'APERTURA



# Tempo libero

*Misure per ridurre al minimo il rischio nelle strutture di svago*

## SANIFICAZIONE



La palestra disinfetterà l'attrezzatura dopo ogni utilizzo mediante il Mida San 316 FG Macchina e Oasis Pro 20

## GYM



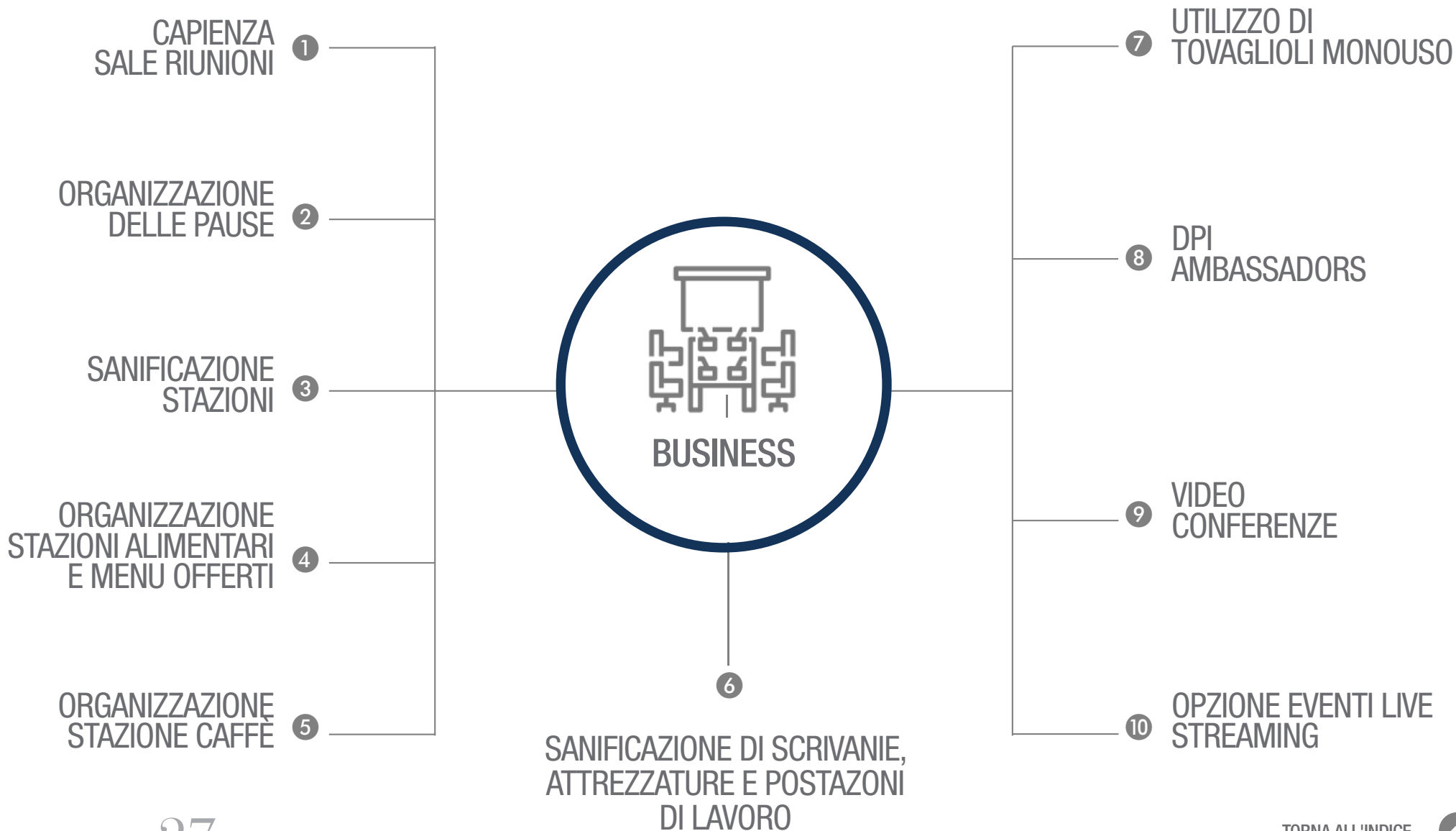
Per limitare il numero di ospiti presenti in palestra contemporaneamente, sarà richiesta la prenotazione anticipata per consentire il distanziamento sociale.  
Sanificazione di pesi e macchine più volte al giorno.  
Stand di sanificazione a disposizione degli ospiti.

## ALLENAMENTO ALL'APERTO



Opzioni alternative di allenamento all'aperto, (passeggiate al parco), sono consigliate.





## CAPIENZA



Riduzione della capienza originale per outlet, garantendo non più del 50% di occupazione, come indicato dalle autorità.

## ORARI



Orari diversi per le pause così da coordinare meglio l'utilizzo delle sale utilizzate nella stessa giornata.

## CAFFE



Le macchine da caffè sono gestite dagli Ambassador in servizio.

## STAZIONI ALIMENTARI



Tutti gli alimenti sui tavoli sono coperti. Vengono servite porzioni individuali. le stazioni alimentari devono essere gestite dagli chef.

## CANAPÉS



La consegna a mano degli antipasti è sospesa per evitare il contatto diretto col cibo.



## SANIFICAZIONE



Dispenser di gel disinfettante  
disponibile per tutti.

## DISINFEZIONE



Tutte le scrivanie,  
le attrezzature e le postazioni di  
lavoro sono disinfettate  
dopo l'utilizzo degli ospiti.

## SCRIVANIA



Verrà mantenuta un'adeguata  
distanza tra le scrivanie.



## MONOUSO



Vengono usati fazzoletti di carta monouso invece dei fazzoletti in tessuto.

## TECNOLOGIA



Rendere disponibili nuovi strumenti tecnologici da utilizzare per le videoconferenze durante gli eventi.

## LIVESTREAM



Opzioni Livestream da rendere disponibili per gli eventi in zone e paesi con banda larga ad alta velocità.

## MARKETING



EDM (Electronic Direct Marketing) e altro materiale marketing da creare per sottolineare le misure adottate. Il materiale deve contenere anche video.

## DPI DEGLI AMBASSADOR

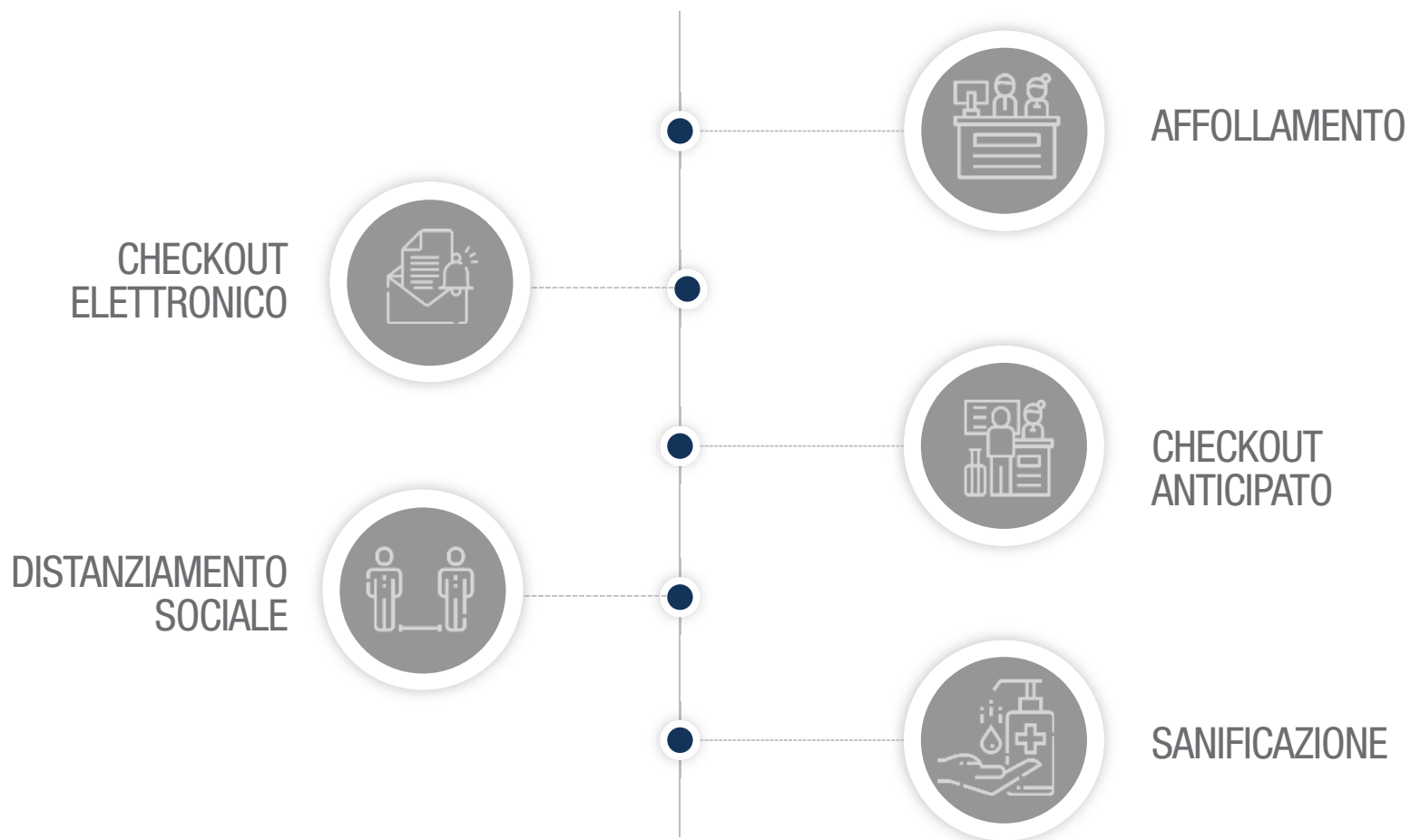


Tutti i camerieri, le cameriere e gli altri Ambassador in servizio indossano guanti e maschere durante l'allestimento e il servizio stesso.



# Partenza

*Misure per ridurre al minimo il rischio al momento del check-out*



## AFFOLLAMENTO



Creazione di aree separate per i checkout qualora vi fossero troppe persone alla reception.

## CHECKOUT ELETTRONICO



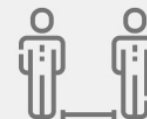
Incoraggiare, ove possibile, l'invio dei conti tramite email e accettare pagamenti online.

## CHECKOUT ANTICIPATO



Gli ospiti devono informare il team in merito alle proprie decisioni circa l'orario del checkout, così da essere pronti per qualsiasi cambiamento.

## INDICAZIONI DISTANZIAMENTO SOCIALE



Segnaletica situata alla reception per indicare il distanziamento sociale.

## DISINFETTANTE



Stazioni di sanificazione situate alla reception ad uso esclusivo degli ospiti. Vi saranno quindi gel disinfettante e cestino. Anche salviettine igienizzanti sono disponibili per gli ospiti alla reception.





## Altre Linee Guida

*Linee Guida essenziali da seguire in tutto l'Hotel*

### DISINFEZIONE DI TUTTE LE AREE ALL'INTERNO DELL'HOTEL



## DISINFEZIONE DELLE AREE INTERNE



Tutte le aree all'interno dell'Hotel sono pulite con un disinfettante caratterizzato da ipoclorito di sodio all'1% o con disinfettanti fenolici.

## DISINFEZIONE SUPERFICI METALLICHE



Per le superfici metalliche (maniglie delle porte, armadietti, chiavi etc.) viene utilizzato alcol al 70% sulle superfici in cui non è possibile utilizzare la candeggina.

## RIFERIMENTO ALLE AUTORITÀ LOCALI



Si rimanda alle linee guida dell'OMS per ulteriori informazioni sui disinfettanti appropriati da utilizzare.

## TEST TRIMESTRALE DELL'ACQUA



Test dell'acqua vengono effettuati ogni tre mesi.

## PROGRAMMA DI SANIFICAZIONE



Programma di sanificazione dell'aria e di tutte le superfici da parte di aziende professioniste mensilmente in tutte le camere e in tutte le aree pubbliche.



# Attrezzature & Agenti

*Lista e descrizione di tutte le attrezzature utilizzate in Hotel*

## ATTREZZATURE

TERMOSCANNER



## AGENTI

OASIS PRO 20



SIRAFAN SPEED



DRYSAN OXY



MIDA SAN 316 FG



ARMANI

Hotel Milano

# THINKING FORWARD

HOTEL OPERATIONS IN THE COVID-19 ERA

# Sommario

*(Collegato direttamente alle rispettive pagine)*

<b>AMBASSADOR</b>	<b>37</b>
TIMBRATURE	38
CAMBIARSI	40
DIVISE	41
ARMADIETTO	42
<b>RISTORAZIONE</b>	<b>44</b>
<b>RICEVIMENTO MERCI</b>	<b>46</b>
<b>ASCENSORI DI SERVIZIO</b>	<b>48</b>
<b>TRAINING</b>	<b>52</b>

## CONTROLLO TEMPERATURA AMBASSADOR



I punti di controllo della temperatura sono situati all'ingresso dipendenti e viene misurata ogni volta che si entra in hotel. Qualora la temperatura sia superiore ai 37,5° C, l'Ambassador dovrà tornare a casa.

## CONTROLLO STATO DI SALUTE AMBASSADOR



I pulsanti all'interno e all'esterno degli ascensori, così come il pavimento e altre aree vengono igienizzate frequentemente da Housekeeping. Gli erogatori di disinfettante per le mani sono installati all'esterno degli ascensori.



# Timbrature

*Misure attivate per ridurre al minimo i rischi  
al momento delle timbrature*



# Timbratura all'arrivo

## CHECK-IN SENZA CONTATTO



È in corso l'attuazione di metodi per effettuare Check-in senza contatto per i nostri Ambassador.

## SANIFICAZIONE MANI



Applicare sempre il gel disinfettante sulle mani quando si timbra.

## INDICAZIONI PER IL DISTANZIAMENTO SOCIALE



Indicazioni sul distanziamento sociale visibili per tutti nell'area delle timbrature.





## Cambiarsi

*Linee Guida da seguire per le divise degli Ambassador*



- 1 PRESSA A VAPORE PER SANIFICARE LE UNIFORMI
- 2 CAMBIARSI REGOLARMENTE LA MASCHERINA E I GUANTI
- 3 DISTANZIAMENTO SOCIALE QUANDO CI SI CAMBIA



# Divise Ambassador

## SANIFICAZIONE CON PRESSA A VAPORE PER LE DIVISE



Le divise vengono sanificate con pressa a vapore o con ferro caldo e vengono cambiate giornalmente.

## CAMBIARSI MASCHERINA E GUANTI REGOLARMENTE



Tutti gli Ambassador indossano sempre mascherine e guanti. I guanti devono essere cambiati se contaminati o comunque ogni due ore. Le mascherine devono essere cambiate se contaminate o comunque ogni 8 ore. Il Team è ben preparato sull'utilizzo dei DPI.

## DISTANZIAMENTO SOCIALE



Indicazioni sul pavimento relative al distanziamento sociale sono posizionate vicino alla macchinetta per timbrare.



## Armadietti Ambassador

*Linee guida che gli Ambassador devono seguire negli spogliatoi*



- 1 DISTANZIAMENTO SOCIALE E CAPIENZA MASSIMA
- 2 AUDIT
- 3 FORMAZIONE SU COME ESEGUIRE LA SANIFICAZIONE



# Armadietti degli ambassador

## DISTANZIAMENTO SOCIALE E CAPIENZA MASSIMA



Il numero di dipendenti all'interno degli spogliatoi è regolato perdendo in considerazione il distanziamento sociale. Le indicazioni sulla capienza massima all'interno degli spogliatoi sono visibili per tutti.

## AUDIT



I capi reparto devono controllare che le mani vengano lavate da tutti in modo corretto e quando necessario

## FORMAZIONE SULLA CORRETTA SANIFICAZIONE



Gli Ambassador vengono formati, teoricamente e praticamente, su come comportarsi quando si deve tossire e sulle tecniche del lavaggio delle mani.



# Mensa per gli Ambassador

*Misure messe in atto per ridurre al minimo il rischio in mensa*

TURNI SCAGLIONATI



AGGIUNGER ORARI MENSA

ASSEGNAZIONE CAPIENZA MASSIMA



## TURNI SCAGLIONATI



I turni saranno scaglionati per evitare assembramenti.

## ASSEGNAZIONE CAPIENZA MASSIMA



L'utilizzo della mensa è limitato ed è permesso solo ad alcuni orari.

## AGGIUNGERE TURNI IN MENSA

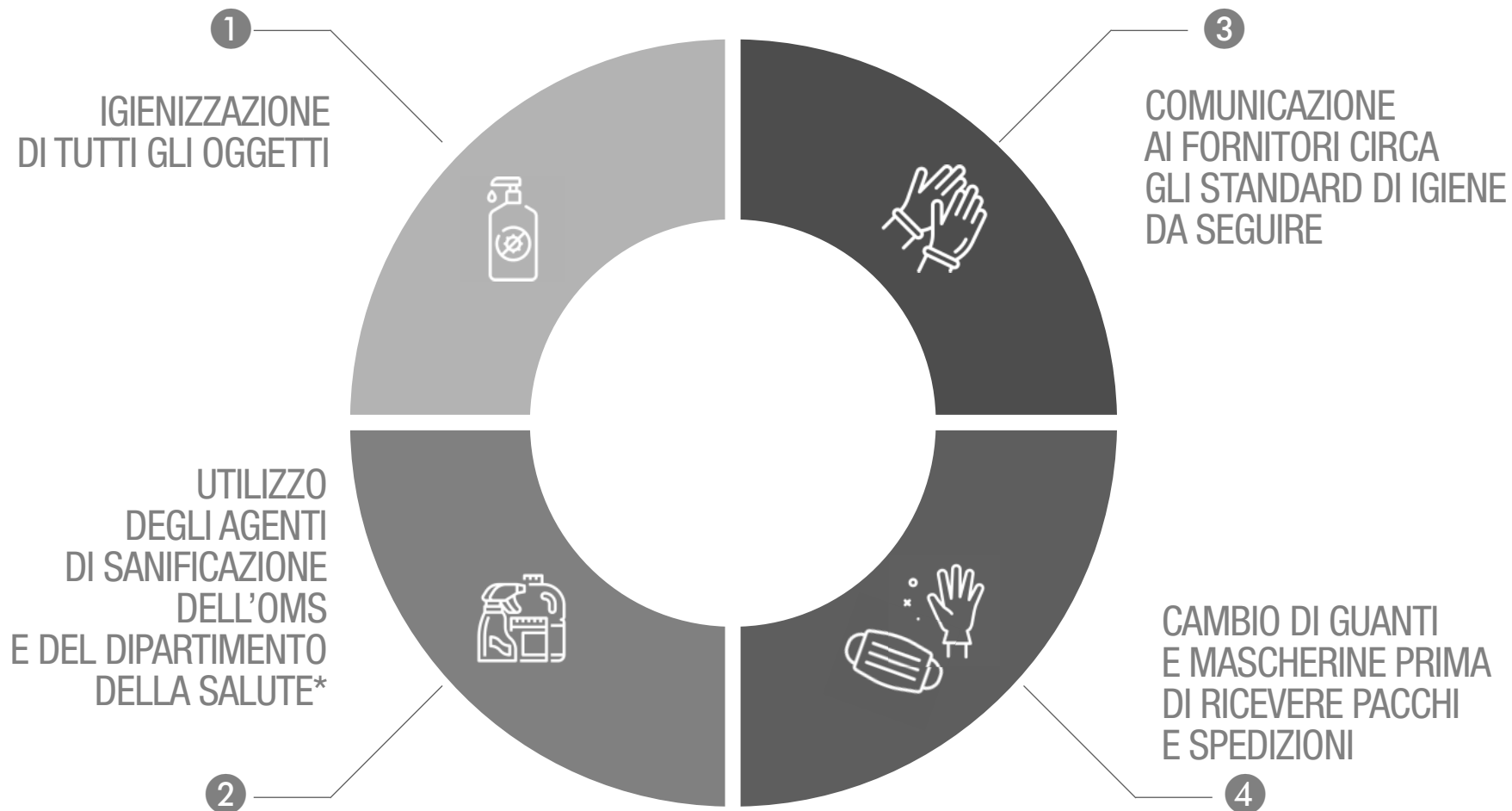


Vi saranno più turni in mensa per far sì che vi siano gruppi di persone limitati. Ciascun Ambassador dovrà sanificare la propria postazione dopo il pasto.



# Ricevimento merci

*Line guida da seguire al ricevimento merci*



## SANIFICAZIONE OGGETTI



Tutti gli oggetti devono essere sanificati prima di entrare nei depositi e nei locali frigo. Gli imballaggi secondary devono essere disinfettati al ricevimento merci e gli imballaggi terziari devono essere eliminate seguendo la corretta raccolta rifiuti.

## AGENTI SANIFICANTI APPROVATI



L'OMS e il Dipartimento della Salute hanno approvato gli agenti igienizzanti utilizzati per la pulizia degli oggetti, mentre l'area viene disinfettata a intervalli regolari.

## COMUNICAZIONE AI FORNITORI



I fornitori devono essere informati su come vengono acetate le merci e sul fatto che il loro personale deve presentarsi con l'equipaggiamento protettivo necessario.

## GUANTI



I guanti devono essere cambiati dopo la contaminazione.

\*Lista di tutti gli agenti chimici usati - pag 35





# Ascensori di servizio

*Linee guida da seguire all'interno degli ascensori di servizio*



ISTRUZIONI SULLA SICUREZZA POSTE ALL'INTERNO  
DEGLI ASCENSORI



IGIENIZZAZIONE ASCENSORI



## Ascensori di servizio

### ISTRUZIONI SULLA SICUREZZA POSTE ALL'INTERNO DEGLI ASCENSORI



Istruzioni di sicurezza, compreso il numero di dipendenti consentito contemporaneamente, saranno poste all'interno dell'ascensore e saranno rese facilmente accessibili.

### IGIENIZZAZIONE ASCENSORI



I pavimenti degli ascensori, i pulsanti e le aree maggiormente toccate verranno disinfettati. I dispenser di disinfettante per le mani saranno installati all'esterno degli ascensori.



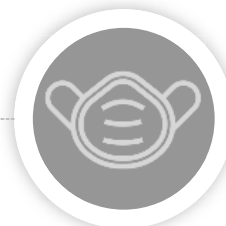
# Ambassador

*Linee guida de seguire per tutti gli Ambassador*

TRAINING SULLA  
SICUREZZA



CONTROLLO MEDICO



PPE/DPI



CONTROLLO  
TEMPERATURA



## CONTROLLO MEDICO



Controllo medico regolare per gli Ambassador.

## TRAINING SULLA SALUTE



Team di sicurezza addestrato a maneggiare e indossare DPI monouso in caso di evacuazione di un potenziale caso sospetto.

## CONTROLLO TEMPERATURA



La temperatura i tutti gli Ambassador verrà controllata ogni volta che entrano in Hotel.

## DPI PER GLI AMBASSADOR



DPI adeguati saranno messi a disposizione del Team di Sicurezza.



# Training per gli Ambassador

*Gli Ambassador saranno formati per ridurre i rischi al minimo*



LEZIONI ONLINE  
SULLE NORME DI IGIENE



INFORMARE  
GLI AMBASSADOR SU TUTTE  
LE PROCEDURE RELATIVE  
AL COVID-19



# Training per gli Ambassador

## LEZIONI ONLINE SULLE NORME DI IGIENE



Verrà mantenuto uno spazio adeguato tra le scrivanie, in base al numero massimo di dipendenti consentito per area.

## PROCEDURE COVID-19



Ogni scrivania, attrezzatura e area di lavoro viene disinfettata dopo l'utilizzo da parte degli ospiti.



ARMANI

Hotel Milano