

## ABSTRACT

The importance of implementing health protocols in the COVID-19 situation implemented by Ascott Waterplace Surabaya which aims to assist and implement the regulations of the governor of East Java, so that it can help reduce the number of increasing cases of the corona virus in Indonesia by means of very strict health protocols for all employees especially in the *Guest Service Officer*, such as wearing face shields hand gloves and double masks, as well as implementing health protocols for all guests staying at the hotel. These efforts can provide very good positive things for all employees and guest, with the implementation of very strict health protocols, we can protect ourselves and other around us, so that all employees and guests will feel comfortable and worry-free while working and stay at the hotel

Keywords: COVID-19, Guest Service Officer, Face Shield, double, Health Protocols

## ABSTRAK

Pentingnya penerapan protokol kesehatan di era *COVID-19* yang di implementasikan oleh Ascott Waterplace Surabaya yang bertujuan untuk membantu dan menjalankan peraturan Gubernur Jawa Timur, sehingga dapat membantu menekan angka peningkatan kasus *corona* virus yang ada di Indonesia dengan cara memberlakukan protokol kesehatan yang sangat ketat untuk seluruh karyawan terutama di bagian *Guest Service Officer*, seperti memakai *face shield*, sarung tangan dan *double* masker, serta penerapan protokol kesehatan untuk semua tamu yang tinggal di hotel. Upaya tersebut dapat memberikan hal yang positif yang sangat baik untuk seluruh karyawan dan tamu, dengan adanya penerapan protokol kesehatan yang sangat ketat maka dapat melindungi diri sendiri dan orang lain di sekitar kita, sehingga semua karyawan dan tamu akan merasa nyaman dan tanpa khawatir saat bekerja dan tinggal selama di hotel.

Kata Kunci: *COVID-19, Guest Service Officer, Face Shield, double, protokol kesehatan*