



# **COVID-19 MANİFESTOSU**

**KAYA PALAZZO GOLF RESORT  
HAZİRAN, 2020**



## **BİZ KİMİZ?**

### **KURUMSAL KÜLTÜR VE FELSEFEMİZ**

1974 yılında Burhanettin Kaya tarafından kurulan Kaya Holding, bugün 9 şirket ve 3500'ü aşkın profesyonel kadrosuyla inşaat, turizm, finans, petrol, enerji ve içecek alanlarında faaliyet göstermektedir. Her biri dalında öncü ve uzmanlaşmış Kaya Holding grup şirketleri, doğrudan ya da dolaylı olarak dünyanın birçok farklı noktasında bulunan binlerce müşteriye ulaşmaktadır. Özellikle turizm ve inşaat sektöründe sadece yerel değil, küresel pazarlara da hizmet vermektedir.

### **VİZYONUMUZ**

Ülkeye yatırım yapmanın geleceğe yatırım yapmak olduğuna inanan Kaya Holding, girişimci ruhunu, kaliteli hizmet anlayışı ile birleştirerek gelişmeye ve büyümeye devam etmektedir. Geleceğe yatırım bir Kaya Holding geleneğidir.

### **MİSYONUMUZ**

Bugünün bilinçli misafirlerine (tüketicilerine) güler yüzlü, nazik, saygılı ve en üst düzeyde kişisel hizmet vermek, dolayısı ile %100 misafir memnuniyeti sağlayarak, misafirlerimizin otelimize tekrar geri gelmelerini sağlamaktır.

### **TARİHÇEMİZ**

Türk turizminin öncülerinden olan, ülkemize dört mevsim otelcilik anlayışını getiren ve standartlarını belirleyen Kaya Hotels & Resorts Türk turizmine yeni bir soluk getirmek ve üst segment misafir memnuniyetinde çığır açmak amacıyla Palazzo Luxury Collection markasını yaratmıştır.

İtalyanca' da "Saray" anlamına gelen "Palazzo" konsepti, kendini özel hissetmek isteyen tüm misafirlere ayrıcalıklı ve üstün hizmet anlayışı ile sunulan özel bir konsepttir. Palazzo Luxury Collection'un Belek'teki adresi Kaya Palazzo Golf Resort ise 2013'te misafirlerine kapılarını açmıştır.



## GENEL ÖZELLİKLERİMİZ

Kaya Palazzo Golf Resort, Kaya Hotels & Resorts tarafından 2013 yılında hizmete açılmış, 12 ay açık ve "Palazzo Her şey Dahil" konsepti ile çalışan 5 yıldızlı bir konaklama tesisidir.

120.000 m<sup>2</sup> toplam alan üzerine kurulan tesisin kapalı alan yüz ölçümü 90.000 m<sup>2</sup>' dir.

Kaya Palazzo Golf Resort, Ana Bina ve villalar ile yeni hizmete girecek olan Palazzo Lagoon Suite odalar olmak üzere üç ayrı yapıdan oluşmakta olup, toplamda 645 oda ve 1314 yatak kapasitesine sahiptir.

**Detaylı inceleme için lütfen web sayfamızı ziyaret ediniz.**

## İLETİŞİM BİLGİLERİ

Adres : Kadriye Mahallesi, Çamlık Caddesi, No:2-2 Serik / Antalya / Türkiye  
Telefon : 0 242 710 40 00  
Fax : 0 242 710 40 40  
e-mail : [palazzobelek@kayahotels.com.tr](mailto:palazzobelek@kayahotels.com.tr)  
web : [www.kayahotels.com.tr](http://www.kayahotels.com.tr)

## MESAFELER

Antalya Havaalanı : 27 km  
Antalya Şehir Merkezi : 35 km  
Kadriye Kent Merkezi : 2.5 km  
Kaya Palazzo Golf Club : 150 m  
Sahil : 200 m, denize sıfır  
Transfer Olanakları : Özel VIP hizmet ile transfer, otobüs ve taksi



## AMAÇ

Bu manifesto, Covid-19 pandemisi kapsamında, virüs bulaşı kaynaklarının tespit edilmesi, risk analizlerinin yapılması, acil eylem planının hazırlanması, gerekli aksiyonların belirlenmesi, görev, yetki ve sorumlulukların tanımlanarak gerekli tedbirlerin alınması, pandemi sonrası güvenli tatil ortamının yaratılması gibi proseslerimizi siz değerli misafirlerimizle paylaşmak amacıyla hazırlanmıştır.

## TANIMLAR

**SALGIN** : Bir hastalığın belirli bir grup insan arasında, belirli bir süre boyunca beklenenden daha fazla vakada görülmesidir. Her ne kadar bir cümleyle salgını tarif edebiliyor olsak da, salgının varlığının belirlenmesi için risk faktörlerinin retrospektif değerlendirilmesi, olguların geniş bir coğrafyada görülmesi ve geniş bir zaman dilimine yayılmış olmaları ve daha önceden bilinmeyen patojenlerin etken olması gibi bir çok faktör bulunuyor.

**EPİDEMİ** : Pek çok uzman salgın ile aynı anlama gelmek üzere kullanılan epidemiyi, bir hastalığın bir bölgede, bir toplumda veya bir grup insanda beklenenden daha fazla görülmesi olarak tanımlar. Epidemik salgına yol açan hastalık, bölgesel bir hastalık olup aniden yayılmaya başlayarak ya da dışarıdan yeni gelen bir virüs sebebi ile ortaya çıkabilir.

**PANDEMİ** : Epidemi gibi Yunanca kökenli olan pandemik, Pan "tamamı-hepsi" ve demos "halk" anlamına gelen iki kelimedenden oluşur. Yani pandemi bölgesel olmaktan çıkmış, küresel anlamda etkisini gösteren salgın hastalıklara (epidemi) verilen genel isimdir.

**FİLYASYON** : Bir hastalığın kaynağını bulmak ve bu hastalığın yayılma zincirini takip etmek. Bu incelemeyi yapan sağlık çalışanları hastanın temas ettiği herkesi bulup, onların sağlığını denetlemeyi, ayrıca hastaya virüs bulaştıran kişiyi bulmayı da hedefliyor.

**KAYNAK** : Bir enfeksiyon etkenini konakçıya ileten gıda, nesne, hayvan veya insan.

**KONAKÇI** : İçinde veya üzerinde, diğer bir organizmayı parazit olarak barındıran canlı.

**VAKA** : Salgın için yapılmış bir vaka tanımı ile uyumlu bir hastalığa ya da sağlık sorununa sahip kişi.

**KORONAVİRÜS:** (CoV), soğuk algınlığından Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS-CoV) ve Ağır Akut Solunum Sendromu (Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS-CoV) gibi daha ciddi hastalıklara kadar çeşitli hastalıklara neden olan büyük bir virüs ailesi.



**COVID-19** : Yeni koronavirüsün neden olduğu hastalığa verilen isim. İlk olarak 2019'in sonlarında Çin'de tespit edildi. Hastalığın kaynağı, 7 Ocak 2020'de etken daha önce insanlarda tespit edilmemiş yeni bir koronavirüs (2019-nCoV veya SARS-CoV-2) olarak tanımlandı. Daha sonra bu virüsün sebep olduğu hastalığın adı COVID-19 olarak kabul edildi.

**DSÖ (WHO)** : Dünya Sağlık Örgütü

**SOSYAL MESAFE** : Kişilerin aralarında en az 1,5 metre olması gereken fiziksel mesafedir. Aynı odada kalan kişilerde ve aynı ailenin fertlerinde bu mesafe kuralı aranmaz.

**DEZENFEKSİYON** : Cansız maddeler üzerinde bulunan patojen mikroorganizmaların yok edilmesi işlemidir.

**DEZENFEKTAN** : Cansız maddelerdeki patojen mikroorganizmaların üremelerini durdurmak ya da öldürmek amacıyla kullanılan kimyasal maddelerdir.

## **KAPSAM VE SORUMLULUK**

Kaya Palazzo Golf Resort Hotel Yönetimi olarak huzurlu ve sağlıklı bir tatil yaşamanız için gerekli tüm tedbirleri alıyor, misafirlerimizin ve çalışanlarımızın sorumluluğunu taşıyoruz.

Pandemi dönemlerini ayrı bir operasyon olarak kabul ediyor, "Pandemi Hazırlık Ekibi" ile tüm yasal süreçleri ve DSÖ açıklama ve kılavuzlarını takip ederek, pandemiye yönelik her türlü hazırlığı yapıyoruz.

Mevcut acil durum planlarımız ve risk değerlendirme analizlerimizi genişleterek Covid-19 pandemisini de ekleyerek gerekli düzenlemeleri yapıyor, yapılan hazırlıkların operasyonda yürütülmesine yönelik oluşturulan "Pandemi Eylem Ekibi" ile önlemlerimizi hayata geçiriyoruz.

Tesisimizde tam zamanlı bulunan işyeri hekimi ile çalışanlarımızın sağlık kontrollerini yapıyor, Covid-19 virüsüne karşın sürekli bilgilendiriyoruz. Düzenli yapılan eğitimlerimizi kayıt altına alıyoruz. Sizlere hizmet verecek çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini önemsiyoruz.

Pandemi döneminde, konaklama sektöründe yer alan tüm paydaşlarımızın rolünü önemsiyor, alınan tedbirlerin tüm partnerlerimizi de kapsamasını sağlıyoruz.

## **ÖNEMLİ NOT!**

Bu manifesto, konaklama tesisimizde Sağlık & Güvenlik uygulamalarımızdaki tecrübemizle birlikte, DSÖ kılavuzu, T.C. Sağlık Bakanlığı ile T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı başta olmak üzere ilgili resmi kamu kurum ve kuruluşlarının genelgelerinin de dahil olduğu mevzuat ve kılavuzlar baz alınarak hazırlanmıştır.

Tesisimizde yapmayı taahhüt ettiğimiz Covid-19 önlemleri ve uygulamalarına ilişkin Kültür ve Turizm Bakanlığınca yayımlanan Genelge ve sertifika kriterlerine uyulmakta olup, tesis bünyesinde istihdam edilen profesyonel kadromuzla aksiyon, kontrol ve doğrulamalar yapılmaktadır.



Dinamik ve değişken olan pandemi sürecinde, yayımlanan yeni mevzuat, kılavuz ve yaklaşımlar olabileceğinden, bu manifesto revizyona açıktır.

## **COVID-19 NEDİR?**

Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19), ilk olarak Çin'in Vuhan Eyaleti'nde Aralık ayının sonlarında solunum yolu belirtileri (ateş, öksürük, nefes darlığı) gelişen bir grup hastada yapılan araştırmalar sonucunda 13 Ocak 2020'de tanımlanan bir virüstür.

Salgın başlangıçta bu bölgedeki deniz ürünleri ve hayvan pazarında bulunanlarda tespit edilmiştir. Daha sonra insandan insana bulaşarak Vuhan başta olmak üzere Hubei eyaletindeki diğer şehirlere ve Çin Halk Cumhuriyeti'nin diğer eyaletlerine ve diğer dünya ülkelerine yayılmıştır.

Koronavirüsler, hayvanlarda veya insanlarda hastalığa neden olabilecek büyük bir virüs ailesidir. İnsanlarda, birkaç koronavirüsün soğuk algınlığından Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS) ve Şiddetli Akut Solunum Sendromu (SARS) gibi daha şiddetli hastalıklara kadar solunum yolu enfeksiyonlarına neden olduğu bilinmektedir. Yeni Koronavirüs Hastalığına SAR-CoV-2 virüsü neden olmaktadır.

## **BELİRTİLERİ NEDİR?**

Belirtisiz olgular olabileceği bildirilmekle birlikte, bunların oranı bilinmemektedir. En çok karşılaşılan belirtiler ateş, öksürük ve nefes darlığıdır. Şiddetli olgularda zatürre, ağır solunum yetmezliği, böbrek yetmezliği ve ölüm gelişebilmektedir.

## **NASIL BULAŞIR?**

Hasta bireylerin öksürmeleri aksırmaları ile ortama saçılan damlacıkların solunması ile bulaşır. Hastaların solunum parçacıkları ile kirlenmiş yüzeylere dokunulduktan sonra ellerin yıkanmadan yüz, göz, burun veya ağıza götürülmesi ile de virüs alınabilir. Kirli ellerle göz, burun veya ağıza temas etmek risklidir.

## **KİMLER DAHA FAZLA RİSK ALTINDA?**

COVID-19 enfeksiyonu ile ilgili şimdiye kadar edinilen bilgiler, bazı insanların daha fazla hastalanma ve ciddi semptomlar geliştirme riski altında olduğunu göstermiştir.

- Vakaların yüzde 80'i hastalığı hafif geçirmektedir.
- Vakaların %20'si hastane koşullarında tedavi edilmektedir.
- Hastalık, genellikle 60 yaş ve üzerindeki kişileri daha fazla etkilemektedir.

## **PEKİ KORUNMAK İÇİN BİREYSEL OLARAK SİZ NE YAPACAKSINIZ?**

- El hijyenine dikkat edilmeli, eller sık sık en az 20 saniye ovularak yıkanmalı,
- El yıkamanın yanı sıra eller alkol bazlı dezenfektanla dezenfekte edilmeli, dezenfektan yoksa kolonya kullanılmalı,
- Kirli eller ağız, burun ve gözle temas etmemeli,



- Kişilerle temas mesafesi en az 3-4 adım olacak şekilde ayarlanmalı, sosyal mesafe kuralına uyulmalı,
- Tokalaşma ve sarılmadan uzak durulmalı,
- Hapşırırken, öksürürken mendile ya da kolumuzun içine hapşırılmalı ve eller hemen yıkanmalı ya da dezenfekte edilmeli,
- Bağışıklık sistemini güçlü tutacak şekilde yeterli ve dengeli beslenmeli,
- Günlük olarak duş alınmalı, el, yüz ve burun temizliği sağlanmalı,
- Kronik bir rahatsızlığınız var ise ve herhangi bir semptom (öksürüğe eşlik eden yüksek ateş ve solunum sıkıntısı) var ise bizimle paylaşmalı,
- Aileniz ve beraber tatile geldiğiniz oda arkadaşlarınız dışında tanımadığınız diğer ortamlarda maske takmaya özen göstermelisiniz.

## **BİZ OTELİMİZDE SİZİN İÇİN NELER YAPIYORUZ?**

### **TRANSFER HİZMETLERİ**

- Transfer araçları her transferde dezenfekte edilecek, transfer planlamaları aracın dezenfeksiyon süresine göre planlanacaktır.
- Araç içinde maske, dezenfektan ve kolonya bulundurulacaktır.
- Transferde görevli çalışanlarımızın da diğer çalışanlarımız gibi ateşleri ölçülecektir.
- Seyahat boyunca misafirlerimiz ile konuşma ve fiziksel temas olmayacaktır.
- Şoförlerimiz mutlaka maske takarak hizmet verecektir.

### **OTELE GİRİŞ ÖNBÜRO HİZMETLERİ**

- Siz değerli misafirlerimizin ateş ölçümleri ve kayıtları yapılacak olup, girişte Covid-19'a yönelik sorgulama yaptığımız formun doldurulması ve doğru bilgi verilmesi istenecektir.
- Ateş ölçümü veya diğer semptomların olması durumunda, doktorumuza ve Pandemi Ekip Liderimize haber verilecek, doktorumuz tarafından kontrolünüz gerçekleştirilecektir.
- Otel girişinde dezenfektanlı hijyen paspası ve el dezenfektanı olacaktır. Dileyen misafirlerimize maske de verilecektir.
- Bagajlarınız dezenfekte edilecek, etiketlenerek odanıza gönderilecektir.
- Bagajlarınız odanıza, bellboy tarafından eldiven kullanılarak götürülecek, içeri girmesini isterseniz galoş ile içeri girecektir.
- Bellboylarımız, oda bilgilendirmesini sosyal mesafe kuralına uygun olarak, maskeli bir şekilde yapacaktır.
- Safe box açılması işleminde de galoş ile odaya girecek, tek kullanımlık eldiven ile safe box açılacak ve tuşlar dezenfekte edilecektir.
- Önbüro departmanımız, pandeminin yayıldığı ülkelere veya bölgelere seyahatler hakkında resmi, güncel bilgileri takip edecektir (Pandemi ile ilgili güncel bilgiler, WHO web sitesi ve ulusal resmi kaynaklardan elde edilmektedir).
- Çalışanlarımız, size sosyal mesafe kuralına uygun olarak, maskeli ve/veya yüz siperliği ile hizmet verecektir.



- Resepsiyon personelimiz, şüpheli bir pandemi vakası olması durumunda refakatçiler için oda doluluk politikasına aşınadır.
- Olası vaka durumunda kullanılmak üzere izolasyon odaları oluşturulacak, bu odalara normal misafir blokajı atılmayacaktır.
- Resepsiyon görevlilerimiz, olası hastalık durumlarında iç ve dış iletişimi hızlı kılmak adına doktor ofisi, anlaşmalı hastanemiz başta olmak üzere özel hastaneler, pandemi hastanesi olarak ilan edilen hastaneler ile ilgili resmi kurumların telefon numaralarını hazır bulunduracaktır. Ayrıca herhangi bir nedenle ihtiyaç duyabileceğiniz hastane, eczane gibi hizmetler hakkında bilgi verilecektir.
- Desk önünde yıgılmayı önlemek adına sosyal mesafe işaretlemeleri yapılacaktır. Ayrıca online check in hizmetimizden yararlanabilirsiniz.
- Konaklama kartımızı doldururken kullanacağınız kalemler bir kez kullanılacak, kullanılmış kalem kutusuna atılarak dezenfeksiyonu sağlanacaktır.
- Resepsiyon deski üzerinde hazır dezenfektan ve maske bulundurulacak olup, dilediğiniz an kullanımınıza sunulacaktır.
- Resepsiyon deski personeli, 60 yaş üstü ve sağlık açısından riskli olan misafirlerimizin listesini oluşturacak ve sistem üzerinden de takibi sağlanacaktır. Misafir ilişkileri departmanımız günlük aramalarla misafirlerimizin istek veya şikayetlerini sorgulayacaklardır.
- Ödemelerde temassız ödeme tercih edilecek, temassız ödemenin olmadığı durumlarda, kart değiş tokuşu, fatura verilmesi, anahtar kartı verilmesi gibi işlemlerin tamamında masa üstü dezenfektan kullanılacaktır.
- Resepsiyon deski ve kullanılan tüm telefon, kalem, klavye, çekmece kolları, yazıcı tuşları, tarayıcılar, kumandalar, aydınlatma düğmeler, vb. sık sık dezenfekte edilecektir.
- Room change uygulaması mümkün oldukça uygulanmayacaktır.
- İbadet için seccade talebinizde tek kullanımlık poşetlerde bir kez kullanabileceğiniz şekilde seccade temin edilecektir.
- Vale hizmetlerinde kişisel koruyucular mutlaka kullanılacak, araçtan ayrılırken, vites kolu, kapılar, direksiyon, ön panel dezenfekte edilecektir.
- Verdiğiniz tüm bilgiler, kişisel verilerin korunması ve özel hayatın gizliliği hakkı ile ilgili yasalara uygun bir şekilde tarafımızdan korunacaktır.

## **MİSAFİR İLİŞKİLERİ**

- Misafir İlişkileri departmanı, pandemiye yönelik tesisimizde yaptıklarımıza dair sizleri bilgilendirecektir. Otelimizde tüm birimler ile iletişim halinde olan çalışanlarımız, hiçbir detayı kaçırmadan sizinle ilgili durumlardan anında haberdar olarak aksiyon alacaklardır.
- Çalışanlarımız pandemiye yönelik eğitimler almış olup, sizlere maske ve/veya yüz siperliği ile sosyal mesafe kuralına uygun olarak hizmet verecektir.
- Misafir İlişkileri desk ve masası sosyal mesafe kuralına uygun olarak konumlandırılacak ve işaretleme yapılacaktır.
- Riskli yaş aralığındaki ve kronik rahatsızlığı olan misafirlerimizi özenle takip edeceklerdir.
- Kullanılan masa, telefon, vb. sık sık dezenfekte edilecek, bir kez kullanılan kalem, kullanılmış kalem kutusuna atılarak dezenfekte edilecektir.





- Siz talep etmedikçe, yüz yüze temasta bulunulmayacak, telefon ile hizmet verilecektir.
- Olası hastane süreçlerinde misafir ilişkileri çalışanları takibini yapacaklar, misafirlerin yakınları ile detaylı ilgileneceklerdir.

## **KAT HİZMETLERİ**

- Odalara giren tüm kat hizmetleri çalışanlarımız, kişisel koruyucularını kullanacaklardır.
- Maidlerimiz aynı odaları temizleyecek, kat şeflerimiz aynı bölgeleri kontrol edeceklerdir.
- Odalarda kullanılan tüm malzemelerimiz ilk kez sizin kullanımınıza sunulan tek kullanımlık malzemeler olacaktır. Buklet malzemelerimiz tek kullanımlık eldivenlerle yerlerine yerleştirilir.
- Oda temizlikleri çapraz bulaşmayı önleyecek şekilde temizlik planına uygun yapılacak olup, temizliklerde tek kullanımlık, kullan at bezler kullanılacaktır.
- Odalarda el temasının yoğun olduğu alanlar dezenfektanla ek olarak dezenfekte edilecektir.
- Odadaki kirli linenlerin toplanması sırasında, toz ve bulaşa neden olmadan bohçalama yapılacak ve çamaşırhaneye iletilecektir.
- Rutin oda ilaçlama ve haşere kontrol ve önlemleri devam edecektir.
- Temizlik esnasında balkon kapısı açık bırakılacak, odanın havalandırılması sağlanacaktır.
- Odalarda kullanılan temizlik alet ve ekipmanları da dezenfekte edilerek kullanılacaktır.
- Asansör önlerine dezenfektanlar konulacaktır.
- Asansör önlerinde yönlendirmeler olacaktır.
- Havuz, iskele ve sahil alanlarında sosyal mesafe kuralına göre düzenleme yapılacaktır.
- Şezlong, sehpa ve şemsiyeler, her misafirin kullanımından önce ve sonra dezenfekte edilecek, çöpler sık sık değiştirilecektir.
- Plaj havluları maskeli ve eldivenli personelimiz tarafından misafire verilecektir.
- Odaların kullanımının ardından her check out sonrası, temizlik ve dezenfeksiyon işleminin ardından ek olarak ULV dezenfeksiyonu da yapılacaktır.

## **YİYECEK & İÇECEK ÜRETİMİ**

- Rutin gıda güvenliği yönetimi standardı uygulanmaya devam edecektir.
- Hijyen eğitimleri, gıda güvenliği eğitimleri gibi rutin eğitim planına düzenli pandemi eğitimleri eklenecektir.
- Üretim öncesi kişisel hijyen standartları sağlanacak, buna göre, üniforma, saç sakal, **el temizliği**, ağız temizliği, el temizliği gibi rutin kontrollere ek olarak gerekli durumlarda yüz siperliği kullanılacak.
- Kişisel koruyucuların eksiksiz kullanımı sağlanacak ve sık sık değişimi yapılacaktır.
- Risk grubu misafirlerimiz başta olmak üzere isteyen misafirlerimize room service hizmeti verilecektir.
- Misafirlerimize yönelik açık büfe zenginliğini kaybetmeden, güvenli ve hızlı servis yapabilecek şekilde porsiyonluk ve adetlik ürünler hazırlanacaktır.
- Yiyeceklere mümkün oldukça el teması olmayacak şekilde streç, ambalaj, kapak, vb. yararlanarak yiyecekler sağlıklı şekilde üretilen ve depolanacaktır.
- Ozon ile meyve sebze dezenfeksiyonuna devam edilecektir.
- Çocuk büfesi pandemi süresince kapalı olacak, bunun yerine taleplere göre kişiye özel yiyecekler, sağlıklı ve güvenli olarak mutfakta şeflerimiz tarafından hazırlanacaktır.



## YİYECEK & İÇECEK SERVİSİ

- Restoranlarda kullanılan masa üstü playsmateler tek kullanımlık olacak ve misafir masaya geldiğinde önüne konulacaktır.
- Çatal, bıçak, su bardağı ve peçete gibi ürünler yemek öncesinde masada hazır bulundurulmayacak, dezenfekte edilen masalar boş bırakılacaktır. Misafir geldiğinde, ikinci kez masa dezenfekte edilip, kişi sayısı kadar servis açılacaktır.
- Tüm alanlardaki masalar misafir oturduğunda ve kalktıktan sonra mutlaka dezenfekte edilecektir. Dezenfeksiyonda MSDS' leri bulunan, Sağlık Bakanlığı onaylı dezenfektanlar ile, kullan-at havlu kağıtlar kullanılacaktır.
- Masalar arasında en az 1,5 metre, sandalyeler arasında 60 cm mesafe bırakılarak restaurant ve bar alanları sosyal mesafe kuralına uygun olarak düzenlenecektir. Aileler ve aynı odada kalan misafirler için de masalar planlanacaktır.
- F&B çalışanlarımız maske kullanacak, misafirle temas halinde olanlar ek olarak yüz siperliği kullanacaktır.
- Çalışanlarımız, hizmet aralarında dönüşümlü olarak rutin el yıkama molalarına devam edecek, servanlardaki el dezenfektanları ile de el dezenfeksiyonunu sağlayacaktır.
- Açık alanda duran servis peçetesi, pipet gibi ürünler kapalı kaplar içerisinde muhafaza edilecek, sadece ambalajlı pipetler kullanılacaktır.
- "Açık Büfe" de yaptığımız düzenleme ile, açık büfemiz yine şık sunumu ile hizmetinizde olmaya devam edecek, yalnızca sizlere yemek servisinde şeflerimiz yardımcı olacaktır.
- Talebiniz olduğu takdirde masalarınıza hijyenik bir şekilde tabak servis de yapılabilecektir.
- Genel kullanım alanında olan koltuklar düzenli olarak dezenfekte edilerek temizliği sağlanacaktır.
- Tuz, şeker ve karabiber ambalajlı olarak kullanılacak, masada tuzluk ve biberlik bulunmayacak, misafir oturduktan sonra dezenfekte edilmiş tuzluk, biberlik ve şekerlikler masaya bırakılacaktır.
- Açık büfe önünde sosyal mesafe işaretlemeleri yapılacaktır.
- Restaurant girişine dezenfektan konulacaktır.
- Bar sandalyeleri mesafeleri en az 1,5 metrelik sosyal mesafeye göre planlaması yapılacaktır. Aileler ve aynı odada konaklayan misafirler için oturma alanları planlanacak ya da çalışanlarımız tarafından diğer misafirleri rahatsız etmeden ve güvenliğini tehdit etmeden anında dönüştürülecektir.
- Çalışanlarımız tarafından misafirlerimiz mümkün oldukça aynı masada ağırlanacaktır.
- Tüm yiyecek içecek sunum ve servis eşyaları bulaşık makinelerinde yüksek sıcaklıklarda yıkanmaya devam edecektir.
- Kahve makineleri, soda makineleri ve diğerleri, özellikle kullanıcıların elleriyle daha fazla temas eden parçalar, en azından her hizmetten sonra ve gerekirse daha sık temizlenmeye ve dezenfekte edilmeye devam edecektir.
- Servis edilen içecek ambalajları dezenfekte edilmeye devam edecektir.
- 60 yaş üstü misafirlerimiz için daha izole bir alanda ağırlanacaktır. Talebe göre room service hizmeti verebilecektir.
- Gıda Güvenliği kurallarına ve kişisel hijyen kurallarına azami uygulanmaya devam edecektir.



## SPA VE FITNESS CENTER

- SPA'nın girişinde, soyunma odalarında, tuvaletlerde dezenfektan konulacaktır.
- SPA ve fitness çalışanları kişisel koruyucular kullanacak, misafirle temasta olanlar ise ek olarak yüz siperliği kullanacaktır.
- Maske talep eden misafirlerimize maske verilecektir.
- SPA deski ve desk üstü cihazlar ile ekipmanlar, yarım saatte bir dezenfekte edilecektir. SPA deskinde kalemler bir kez kullanıldıktan sonra kullanılmış kalem kutusuna atılacak ve dezenfekte edildikten sonra kullanıma sunulacaktır.
- SPA rezervasyonlarının telefon, internet ya da uygulama üzerinden alınacak, SPA deskinde kalabalık oluşturulmayacaktır.
- Hamam, sauna, buhar odası kapasiteleri sosyal mesafe kuralına göre belirlenecek ve randevu sistemine göre hizmet verecektir.
- Sauna, hamam, buhar odası gibi alanların misafir tarafından kullanım süresi azami 30 dakika olacak, her kullanımdan sonra 15 dakikalık temizlik ve dezenfeksiyon süresi bırakılacaktır.
- Hamam, sauna, buhar odası, vb. kullanan misafirler kayıt altına alınacaktır.
- Tek kullanımlık malzemeler kullanılmaya devam edecektir.
- SPA içinde nem oranı kontrol edilecek, sık sık havalandırma yapılacaktır.
- Kişiyi özel bakım ve hamam, sauna, buhar odası olanağı gibi özel konseptler uygulanacaktır.
- Fitness ekipmanları kullanım öncesi ve sonrası dezenfekte edilecektir. Tüm temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri onaylı dezenfektan ve tek kullanımlık kağıt havlularla yapılacaktır.
- Fitness alanları havalandırılacak, genel dezenfeksiyonu sağlanacaktır.
- Fitness Center kapasitesi sosyal mesafe kuralına göre belirlenecek, bu kişi sayılarında hizmet verecektir.
- Fitness Center girişinde misafirler için dezenfektan dispenser bulunacaktır.
- Fitness alanlarını kullanan misafirler kayıt altına alınacaktır.

## ANİMASYON

### GÜNLÜK ETKİNLİKLER

- Mümkün oldukça açık hava etkinlikleri yapılacak, iç mekan kullanılması durumunda, sosyal mesafeye göre kapasite tekrar belirlenip bu kapasitede misafire hizmet verilecektir.
- Aktivitelerde sosyal mesafeye özellikle dikkat edilecektir. Misafirlere genel olarak sosyal mesafe kuralına mesafelerine dikkat etmeleri konusunda 4 dilde anonslar geçilecektir.
- Akşam şovlarını izleyen misafirler arasında sosyal mesafe kuralı göz önünde bulundurularak planlama yapılacaktır.
- Dış şovlarda kısıtlamaya gidilecek, kayıtlı, kendi personellerimiz ile şovlara devam edilecektir.
- El temasının fazla olduğu oyunlar ertelenecek, oyunların sonundaki sevinci gösterirken fiziksel temas olmaması konusunda misafir uyarılacaktır.
- Kapalı alan aktivitelerinden yararlanan misafirler kayıt altına alınacaktır (masa oyunları, raket, bilardo, bowling, vb.) .



## **MİNİ CLUB**

- Mini Club kapalı alanları günlük olarak havalandırılacaktır.
- Mini Club girişinde dezenfektan bulunacaktır.
- Oyun alanlarına ayakkabı ile giriş engellenecek, gerekli düzenleme yapılacaktır.
- Oyunlar sosyal mesafe kuralına göre oynanacak, sinema, boyama gibi aktivitelerde de bu mesafe kuralına önemle uyulacaktır.
- Çocuklarla sık sık etkinlikler başlangıcında ve bitişinde oyun şeklinde el yıkama etkinliği yapılacak, çocuklar el yıkama konusunda teşvik edilecektir.
- Mini Club kapalı alanları ozon, ULV, UV, vb. ile dezenfekte edilecektir.
- Mini Club alanında yiyecek içecek etkinliği yapılmayacak, yemek yenilmeyecektir.
- Oyuncaklar sürekli dezenfekte edilecek, dezenfeksiyonu zor olan oyuncaklar kaldırılacaktır (pelüş oyuncak, top havuzu, vb.).
- Çocukların kayıtları yapılacak, temassız ateş ölçer ile çocukların ateşleri ölçülecek ve kayıt edilecektir.
- Herhangi bir hastalık semptomuna rastlanması durumunda çocuğun ailesine ulaşılabacak, maske taktırılarak hemen doktor ofisine yönlendirilecektir.

## **TEKNİK**

### **SU VE HAVUZ DEZENFEKSİYONU**

- Tesisat suyu ve havuzlarda uluslararası norm ve yasal mevzuata göre belirlenen dezenfektan konsantrasyonu üst limite çekilecektir.
- Su ve Legionella güvenliği kapsamında yapılan tüm uygulamalar özenle yerine getirilmeye devam edecektir.
- Havuz temizliğinde kullanılan tüm ekipmanlar dezenfekte edilerek kullanılacaktır. Havuzcular arasında sosyal mesafe kuralına uygun çalışılacak ve kişisel koruyucular kullanılacaktır.
- Havuz ters yıkama sayısı havuz mesul müdürünün belirlediği periyotlarda, mevzuata uygun olarak yapılacaktır.
- Havuzlarda oyuncak, yatak, vb. malzemelerin kullanımına izin verilmeyecek, deniz yatağının sadece denizde kullanımına müsaade edilecektir.
- Havuza girmeden önce misafirlerde havuz panosundaki kurallara uymaları istenecektir.
- Aqua havuzlarında ise, cankurtaran yönlendirmelerine riayet edilmesi istenecek, sosyal mesafe kuralına uyulması için misafirler uyarılacaktır.

### **PERİYODİK EKİPMAN BAKIMLARI**

- Bulaşık makineleri kontrolleri sıklaştırılacak, yıkama, durulama ve kurutma sıcaklıkları ile kimyasal dozajları denetlenme sayısı artırılacaktır. Kimyasal tedarikçisi ve makine yetkili servisi desteğinden yararlanılacaktır.
- Çamaşır makineleri sıcaklıkları ve ekipmanın doğru çalışıp çalışmadığı kontrol edilecektir. Dozajlama kontrol edilecek, kimyasalın manuel kullanımı durumunda çamaşırhane sorumlusu ile birlikte kontrolleri sağlanacaktır.



## **KLİMA VE HAVALANDIRMA**

- Hastalığın hem hava yoluyla hem de damlacık yoluyla bulaşmaya neden olabilmesi nedeniyle havalandırma kontrol ve temizliği sayısı arttırılacaktır.
- Klima filtreleri temizliği sağlanacaktır.
- Kapalı ortamlarda negatif ve pozitif havalandırma yapılacaktır.
- Genel alanlarda ek olarak dışardan cihazlarla ozonla dezenfeksiyon sağlanacaktır.

## **TEKNİK BAKIM, TAMİRAT VE DİĞER TEDBİRLER**

- Sabun ve dezenfektan çözeltisi dağıtıcılarının, el kurutucularının, tek kullanımlık havlu dağıtıcılarının ve diğer benzer cihazların düzgün çalışmasını sağlamak için düzenli kontroller yapılacaktır. Arızalı birimler hızla onarılacak veya değiştirilecektir.
- Sensorlu bataryaların bakım ve tamiratları ivedilikle yapılacaktır.
- Odalara bakım ve tamirat için giren teknik personel maske, eldiven, galoş ve gerekiyorsa yüz siperliği kullanacaktır.
- Mutfak bakım ve arızalarının tamiri hızlıca yapılacak, mutfağa giren personel maske, eldiven ve önlük kullanacaktır.
- Asansör bakımları yapılacak, asansör kapasitesi maksimum iki kişi olacak şekilde tedbirler alınacaktır.

## **KONGRE MERKEZİ VE TOPLANTI GRUPLARI**

- Toplantı grupları için acente ile yapılan anlaşmalara mümkün oldukça katılımcıların online check in yapmaları şeklinde yönlendirme eklenecektir.
- Katılımcıların ateş ölçümleri ve kayıtları yapılacak olup, girişte Covid-19'a yönelik sorgulama yaptığımız formun doldurulması ve doğru bilgi verilmesi istenecektir.
- Ateş ölçümü veya diğer semptomların olması durumunda, doktorumuza ve Pandemi Ekip Liderimize haber verilecek, doktorumuz tarafından katılımcının kontrolü gerçekleştirilecektir.
- Otel girişinde dezenfektanlı hijyen paspası ve el dezenfektanı olacaktır. Dileyen misafirlerimize maske de verilecektir.
- Resepsiyon deski veya stand önünde yığılmayı önlemek için sosyal mesafe kurallarına uymaları sağlanacaktır.
- Toplu girişlerde bagajlar direkt ozon cihazının çalıştığı bagaj odasına alınacak, belboylar tarafından dezenfekte edildikten sonra odalara taşınacaktır. Kendisi bagajını taşımak isteyen katılımcılar bellboydan dezenfekte edildikten sonra eşyalarını alabileceklerdir.
- Kendi araçları ile gelen katılımcılar için vale hizmeti verilecek olup, maske ve eldiven kullanılacak, araç içi dezenfeksiyon sağlanacaktır.
- Acenta ile, mümkün oldukça tek kişilik odalar kullanılması, odada birden fazla kalınması gerekli ise, birbirini tanıyan ve transfer boyunca beraber yolculuk etmiş kişilerin aynı odada kalacak şekilde odalarının ayarlanması şeklinde anlaşma yapılır.
- Katılımcıların sosyal mesafe kuralına uyulmaksızın toplu gruplar halinde gezmelerini önlemek üzere, alınması gereken tedbirler hakkında acente yetkilileri ile karşılıklı protokol yapılacaktır.
- Kongre Merkezi girişlerinde dezenfektanlar bulundurulacaktır.



- Kongre Merkezinde fuaye ve toplantı salonlarında sosyal mesafe kurallarına uygun düzenlemeler yapılacaktır.
- Kongre Merkezi kapasitesi, sosyal mesafe kuralına uygun sayıda olmak üzere yeniden belirlenecek, grupların anlaşmaları yapılırken bu sayılara riayet edilecektir.
- Kongre merkezi girişinde katılımcılar sosyal mesafe kuralına uygun olarak içeri alınacak, talep eden katılımcılara maske verilecektir.
- Kongre Merkezi sık sık havalandırılacaktır.
- Kongre Merkezinde tek kullanımlık bardak, çatal, tabak kullanılacak olup, personelimiz tarafından servisi gerçekleştirilecektir.
- İkramlar, mutfak personelimiz tarafından hazırlanacak olup, servisi kapalı büfelerden yapılacak ya da streçlenmiş olarak misafire sunulacaktır.
- Toplantı gruplarının dışarıdan, yiyecek & içecek malzeme ve hizmeti getirmeleri kesinlikle yasak olacaktır.
- Sigara içme alanları sosyal mesafe kuralına göre düzenlenecektir.
- Toplantı salonları gün boyu temizlenecek, gün sonunda detaylı temizlik ve ULV ile dezenfeksiyonu sağlanacaktır.
- Kongre Merkezi WC temizlik ve dezenfeksiyonu rutin olarak yapılmaya devam edilecektir.

### **PERSONEL ALANLARINDA PANDEMİ KURALLARI**

- Tüm personellerimizin sağlık kontrolleri yapılmaya devam edecektir. Covid-19 süreci için de işe giriş dışında personelden periyodik bilgi alınacak ve işyeri hekimi tarafından takibi gerçekleştirilecektir.
- Daha önceki süreçlerde yalnız, mutfak, servis, depo, SPA personellerimizde yasal zorunlu olan MEB onaylı Hijyen Belgesi'ni tüm personelin alması sağlanacaktır.
- Çalışanlarımızın ateş ölçümleri yapılacak ve kayıt altına alınacaktır. Herhangi bir uygunsuzlukta Pandemi Ekip Lideri ve Doktora haber verilerek acil durum planı devreye alınacaktır.
- Personel kişisel koruyucu ve dezenfektan kullanımına devam edecektir.
- Personel üniformaları günlük ve gerektiğinde değişimine devam edilecektir.
- Personel kullanım alanlarında, lojman ve servis alanlarında, dezenfeksiyon, sosyal mesafe kuralı ve maske kullanımı gibi tedbirler hassasiyetle uygulanacaktır.