

Koronavirüs (Covid-19) Dönemi
Tesis Yönetim Uygulamaları


elite world

Your World



Sağlığınız en büyük önceliğimiz;

Elite World Hotels olarak misafirlerimizin ve çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği en büyük önceliğimizdir.

Siz değerli misafirlerimize ve çalışma arkadaşlarımıza sağlıklı ve güvenli alanlar yaratmak için, Kalite Politikamızın ayrılmaz bir parçası olan Sağlık, Hijyen ve Çevre konularında 2015 yılından bu yana dünyanın lider gözetim, denetim, test ve belgelendirme şirketi "SGS" ile yaptığımız işbirliğini koronavirüs (Covid-19) ile mücadelede önleyici sağlık tedbirleri kapsamında artan bir yoğunlukta devam ettiriyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana otellerimizin tümünde, temizlik ürünlerinde dünya markası Ecolab ürünlerini kullanıyor, eğitim ve standartlarını uyguluyoruz.. Gıda güvenliği, teknik bakım ve havalandırma gibi alanlarda da çalışmakta olduğumuz uluslararası markalar ile yeni süreçte işbirliğimizi geliştirerek, hizmet alım yelpazemizi çeşitlendiriyoruz.

Covid-19 haberlerinin kamuoyuna yansıdığı ve ülkemizde vaka açıklandığı ilk günden itibaren gelişmeler yakından takip edilip, tüm olasılıkları en üst seviyede değerlendirilmiş; Dünya Sağlık Örgütü, Sağlık Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın yönlendirmeleri doğrultusunda gerekli önlemler alınmıştır.

Bu süreçte; içinde sağlık çalışanlarımızın, gıda mühendislerimizin de bulunduğu özel bir ekip oluşturulmuştur. Elite World CARE (Covid-19 Anti Risk Ekibi) adını verdiğimiz bu ekip gerek ilgili bakanlık ve kurumların yönlendirmeleri, gerekse kendi donanımı ve tecrübeleri neticesinde oluşturduğu Elite World Hotels Koronavirüs Tesis Yönetim Uygulamaları Yönetmeliğimizi eksiksiz bir şekilde revize etmekte, ilgili alanlarda uygulanmasını sağlamak ve bu kapsamda yapılan çalışmaların "İç Denetim ve Risk Değerlendirme" departmanı tarafından süreç takibi ve kontrolünün yapılmasını sağlamaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilen yeni tip koronavirüs Covid-19 krizi süreçlerinin her aşamasını yakından takip etmekte ve tesislerimizin normalleşme sürecine dönmesi aşamasında hazır olması ve sıfır tolerans bakış açısıyla almış olduğumuz önlemleri sürdürülebilir kılmak adına aşamalara ayırarak uygulamakta ve kontrollerini gerçekleştirmekteyiz. Tüm süreçlerimizi gözden geçirerek Covid-19 kapsamında misafirlerimize kusursuz deneyim ve hijyen hizmeti sunabilmek adına gerekli olan tüm aksiyonların alındığını ve her yeni düzenlemeye göre revize edileceğini memnuniyetle paylaşmak isteriz.

Sağlıklı ve güvenli bir konaklama deneyimi için devreye aldığımız tüm önlemleri bilgilerinize sunarız.



EW CARE Covid-19 Anti Risk Ekibi

Elite World Hotels'in alanlarında uzman yönetici kadroları ile bağımsız hijyen ve sağlık profesyonellerinden oluşan EW CARE Elite World Hotels Grubuna bağlı tesislerde sağlık ve hijyen standartlarının en üst seviyede gerçekleştirilebilmesi için çalışır.

EW CARE; DSÖ, TC Sağlık Bakanlığı, TC Kültür ve Turizm Bakanlığı ve ilgili tüm

resmi kurumların yönlendirme ve taleplerine uygun olarak tesislerimizin en sağlıklı biçimde işleyebilmesi için olabilecek her alana özel yönetmelikler hazırlamıştır.

Elite World Hotels tesisleri içerisinde yapılan her türlü sosyal mesafe, dezenfektasyon ve hijyen uygulaması EW CARE tarafından hazırlanan yönetmeliklere uygun olarak gerçekleştirilir.

Aynı şekilde Elite World Hotels çalışanlarının eğitimleri, günlük çalışma rutinleri ve iç çalışma sistemlerinde yapılacak revizyonlar EW CARE tarafından hazırlanan yönetmeliklerle belirlenmiştir.

EW CARE tesislerimiz içindeki tüm birimlerin, sistemlerin ve iç işleyişin hazırladığı yönetmeliklere uygun olup olmadığını denetler, sorunsuz bir şekilde işlediğini garanti eder ve gerekiyorsa yönetmelikleri değişen şartlara göre düzenler.

EW CARE'in en büyük ve en önemli önceliği hem misafirlerimizin hem de çalışanlarımızın sağlığıdır.

Bu yüzden; Elite World Hotels bünyesinde hijyen ve sağlık kurallarına uygunluğun garantisi EW CARE'dir. EW CARE logosu gördüğünüz her noktada hijyen standartlarının sağlandığına güvenebilirsiniz.





1

Genel Alan ve Prosedür Uygulamaları

- Tüm genel mekanlar, odalar ve asansörlerde dijital veya yazılı evrak panolarında, tedbirlerimiz misafirler ve çalışanlar ile paylaşılmaktadır. Hijyen konusunda gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- Asansör kullanımı sosyal mesafe kurallarına göre düzenlenmiş ve sınırlandırılmıştır. Asansör önlerinde ve içlerinde gerekli uyarı ve bilgilendirme işaretleri yerleştirilmiştir.
- Bütün otellerimizin tüm yöneticileri hijyen ve temizlik eğitimi alarak gerekli belgeleri edinmiştir. Bu eğitimlere kişisel hijyen ve temizlik de dahil edilmiştir.
- Tesiste kullanılan maske, eldiven, el dezenfektanı, genel alan dezenfektanı ve temizlik malzemeleri TSE sertifikasına ve Sağlık Bakanlığı onayına sahiptir.
- Otel kadrolarında bulunan sağlık çalışanları ve gıda mühendisleri Covid-19 süreci ile ilgili eylem planı çerçevesinde hazır duruma getirilmiş, aksiyon planlamaları ve uygulamaları görev ve sorumlulukları arasına dahil edilmiştir.

- Otel içerisinde karşılaşılan misafir/çalışan Covid-19 vakaları için uygulanacak protokol, aranacak kişi ve kurumları içeren "Elite World Covid-19 Acil Durum Eylem Planı" yayınlanmış ve bütün otellerde uygulanmaya alınmıştır. Oteller içinde sağlık görevlilerini de içeren acil durum ekipleri oluşturulmuştur.
- Otel içerisinde misafirlerin ve çalışanların uyması gereken sosyal mesafe kurallarını ve önerilerini içeren "Elite World Sosyal Mesafe Planı" yürürlüğe geçirilerek uygulanmaya başlanmıştır.
- Mevcut tahliye, acil durum planları ve risk yönetimi süreçleri Covid-19 pandemisi dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
- Her otele termal kamera ile ısı ölçer sistemler yerleştirilmiştir. Her misafir ve personelin girişlerinde termal kamera ile ateşleri ölçülmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Yüksek ateşi olanlar tesis içerisine alınmamakta ya da oluşturulan karantina odalarında izole olmaları sağlanabilmekte ve durumun sağlık birimleriyle zaman geçmeden paylaşılarak sağlık kuruluşlarına transferleri sağlanmaktadır.
- Her yerde yeterli dezenfektan istasyonları oluşturulmuştur. Tesis bünyesinde yeterli sayıda koruyucu kıyafet ve ekipman bulundurulmaktadır.
- Özellikle maske, eldiven ve dezenfektan stokları sıkı kontrol altında takip edilerek olası stok problemi yaşanması ihtimali ortadan kaldırılmıştır.
- Oteller rezervasyon almadan önce misafirlerin sağlık ve seyahat geçmişlerini sorgulayarak gerekirse Covid-19 testi ve sağlık belgesi talep etmektedir.
- Özel misafir grupları (60 yaş üstü, bebek, kronik hastalığı olan, hamile, özel diyeti olan vb.) için özel ilgi ve iletişim uygulamaları gerçekleştirilmektedir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı'nın yayınladığı ve yayınlayacağı yol haritası çerçevesinde otellerimizin yatak kapasiteleri ve açık büfe/her şey dahil konseptleri yeniden ele alınacak olup, hizmetlerimiz sürdürülecektir.



- Tesislerimizde sağlıklı ve güvenli alanlar yaratmak için, sağlık, hijyen, çevre ve misafir memnuniyeti konularında alanında dünya lideri SGS, Ecolab, U.S. Green Buildings (Leed Certificate), Bureau Veritas, World Hotels, TC Kültür Bakanlığı Yeşil Otel (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi), PwC, Deloitte, KPMG, Tripadvisor, gibi kurum ve kuruluşlar tarafından denetlenmekte ve danışmanlık hizmetleri alınmaktadır.
- Turizm Sertifikasına başvuru yapılmış, süreçle ilgili ayrıca bilgi paylaşılacaktır.
- Genel tuvaletlerin giriş kapıları otomatik kapı sistemi olarak düzenlenmiş ve giriş çıkış esnasındaki temasların azaltılması sağlanmıştır.
- Otel içerisinde nakit para kullanımı ve dolaşımı en aza indirilmiş, pos makineleri ve temassız ödeme yöntemlerinin kullanımının artırılması sağlanmaktadır.
- Atık yönetimi daha sık kontrol edilmekte ve dezenfekte edilmektedir. Atık yönetimi konusunda tüm süreci takip edecek bir görevli atanmıştır. Tıbbi atıklar için ayrı bir bölüm oluşturulmuş ve bu alanların kullanımı denetlenmektedir.
- Otellerde bulunan ibadethane / mescit, kuaför, berber salonları ve satış mağazaları kullanımları ilgili süreçler ve sosyal mesafeyi koruyacak kurallar tekrar tasarlanmıştır. Tek kullanımlık ürünler tercih edilmekte ve kullanımı uygulanmaktadır.
- Otellerimiz sahip olduğu geniş, yeşil açık alanları, bahçeli, teraslı ve açılır camlı ferah restoran, kafeleri ile sosyal mesafe kurallarına uygun konforlu hizmet ayrıcalığı sunabilmektedir.
- QR kod uygulamalarımız ile bilgilendirme ve menülere dijital olarak ulaşabilme kolaylıkları geliştirilmiştir.



SGS

ECOLAB®



BUREAU
VERITAS



2

Çalışanlarımızla İlgili Uygulamalar

- Covid-19 sürecinde, hijyen ve sağlık konuları başlığı adı altında kurum içi eğitimler hazırlanmış ve farkındalığın artırılması sağlanmıştır. Bu süreçte hem misafirlerle olan iletişim ve mesafe hem de çalışma arkadaşları arasında iletişim ve mesafeler konusunda bilgilendirmeler sık sık hatırlatılmakta ve gerekli uyarı mekanizmaları sürekli çalışmaktadır.
- Otellerde işe alım süreci, adayların öncelikle Covid-19 sağlık kriterini karşılamak zorunda oldukları bir aşama eklenerek revize edilmiştir.
- İşe alım sürecinde çalışanlardan özellikle bulaşıcı hastalıkları kapsayan tam teşekküllü heyet sağlık raporu istenmektedir.
- Misafir ve çalışan memnuniyetine yönelik eğitim ve uygulamalar artırılarak sürdürülmektedir.
- Çalışan sağlık raporları yönetmeliği tekrar gözden geçirilmiş ve güncel tutulmaktadır. Çalışanların düzenli olarak sağlık kontrolleri yapılmaktadır. Kronik hastalığı olan çalışanlar tespit edilerek, çalışma koşulları buna uygun olarak yeniden düzenlenmiş, misafir ve diğer çalışanlar ile teması kesilmiştir.

- Elite World Sosyal Mesafe Planı çerçevesinde çalışan yemekhane ve sosyal alanlarında yan yana yemek yenilmemekte, toplu şekilde bir arada bulunmalar gerçekleştirilmemekte, 1 metre sosyal mesafe kuralına uyulmaktadır.
- Çalışanlar arasında tokalaşma, öpüşme, sarılma gibi selamlaşma ve sosyal etkileşimlere izin verilmemektedir.
- Özellikle yiyecek içecek, kat hizmetleri ve mutfak çalışanların kıyafetlerinde hijyenin ön plana çıktığı yıkanabilir önlükler kullanılması sağlanmıştır.
- Çalışanların soyunma-duş-tuvalet ve ortak yemek yeme dinlenme alanları sosyal mesafe koşullarına uygun yer işaretleri, şerit, bariyer gibi düzenlemeler yapılmıştır. Bu alanların temizliği ve kurallara uygun şekilde dezenfeksiyonu sağlanmış ve düzenli olarak sağlanmaya devam edilmektedir.
- Servis araç kapasitesinin %50 oranında çalışanların kullanması sağlanmıştır.
- Çalışan servislerine çalışma kıyafet ve uniformaları ile binilmemekte, biniş ve inişlerde gerekli hijyen şartları sağlanmaktadır. Servis araçları kullanımlardan sonra dezenfekte edilmekte ve havalandırılmaktadır.
- Çalışanların sosyal mesafe kurallarını görevleri başında da uygulayıp uygulamadıkları sürekli kontrol edilmektedir.
- Çalışanlarımızın sadece iş hayatı değil, ev hayatı da bizim için çok önemlidir. Bu nedenle, İnsan Kaynakları, çalışanlarımızın ev yaşantılarını da gündemine almış ve temiz, hijyenik, sağlıklı bir yaşam şekli konusunda sürekli olarak çalışan bilgilendirmeleri yapmakta ve takip etmektedir.





3

Eğitim

- Elite World tarafından, kişisel hijyen bilincinin artırılması ve Covid-19 için alınan gerekli tedbirlerin, acil durum planlarının ve diğer prosedürlerin uygulanmasını temin etmek için çalışanlara periyodik olarak eğitim verilmektedir.
- Covid-19 süresince çalışanlara verilen eğitim içerikleri, çalışanların motivasyonunu artırmaya ve psikolojik olarak desteklemeye yöneliktir.
- Otel çalışanlarımıza maske, eldiven ve dezenfektanların kullanım yöntemleri, üreticilerinin önerilen kullanım miktarları ve süresi konusunda eğitimler verilmektedir.
- Olası koronavirüs vakalarında uygulanması gereken adımları içerecek şekilde gerçeğe uygun tam anlamıyla bir vaka senaryosu hazırlanmış ve Otel Acil Durum Ekipleri ile tatbikat yapılmış ve yapılmaya devam edilmektedir.



4

Bilgi Teknolojileri

- Misafirlerimiz başta olmak üzere iş ortaklarımız, danışman firmalarımız, uzaktan çalışma konsepti belirlemiş olan şirketler ile faaliyetlerin devam ettirilmesi amacıyla online platformlar geliştirilmiş, bu uygulamaları kullanması gereken çalışanların çalışma bilgisayarlarına kurulumları tamamlanarak, kullanıma sunulmuştur.
- Kurum içerisinde çalışan temasını minimuma indirmek için toplantıların uzaktan yapılmasını sağlamak adına departmanlara gerekli alt yapı sağlanmıştır.



5

Satın Alma

- Oteller, Covid-19 kapsamında dış kaynaklı ürün ve hizmet sağlayıcılarının ve taşeronlarının aldığı tedbirleri sorgulamakta ve sürekli takip etmektedir. Bu kapsamda otellerin; dış kaynaklı ürün, hizmet sağlayıcıları ve taşeronlarından uyulmasını talep ettiği Elite World Koronavirüsü Tedbirleri kapsamında önlem kriterleri hizmet şartnameleri ile bildirilmektedir.
- Alternatif tedarikçiler değerlendirilmiştir. İlgili operasyonel süreçlerimiz ve stokların etkilenme seviyeleri göz önünde bulundurularak, operasyonel verimliliği düşüren tedarikçiler elimine edilmektedir.
- Otellerin depo ve mal kabul süreçleri gözden geçirilmiş, stoklar teslim alınırken Covid-19 kapsamında hijyen ve sağlık kontrolleri sıklaştırılmıştır. Mutfak departmanından yetkili bir çalışanın da mutlaka depo kabul sürecinde girmekte, teslim alınan malların hijyen standartlarını kontrol etmektedir. Sağlık ve hijyen şartlarını tehdit edebilecek en küçük bir mal ya da envanterin otele girişi engellenmektedir. Depo mal kabul süreçleri ilgili yönetici tarafından denetlenmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

- Otel bünyesinde gıda ürünlerinin tedariki ve üretimini yapılan bölümlere, geçici olarak giriş yapan tedarikçiler, bakım elemanları, mal getiren şoförler vb. kişilerin otel çalışanlarıyla herhangi bir temasta bulunmaması, sosyal mesafe kuralı korunarak ve koruyucu ekipman kullanarak işlemlerini yapması sağlanmaktadır.
- Satın alma ekibi iş süreçlerini, telekonferans ya da video konferans üzerinden gerçekleştirmektedir.
- Satın alma birimi tarafından yapılan alımlar öncelikle lisanslı tedarikçilerden uygun nitelikte ve ambalajlı ürünler arasından tercih edilmektedir.
- Otellerin hijyen koşullarının devamlılığının sağlanması için minimum temizlik limitleri belirlenmiştir. Çalışanların kullanacağı özellikle Covid-19 kapsamında gerekli olan malzemelerin tedarikinde sıkıntı yaşamamak için, planlamalar düzenli bir şekilde yapılmaktadır. Rutin olarak temizlik malzemesi stokları kontrol edilmekte ve herhangi malzeme eksikliğine yol açmamak için çok sıkı bir şekilde denetlenmektedir.



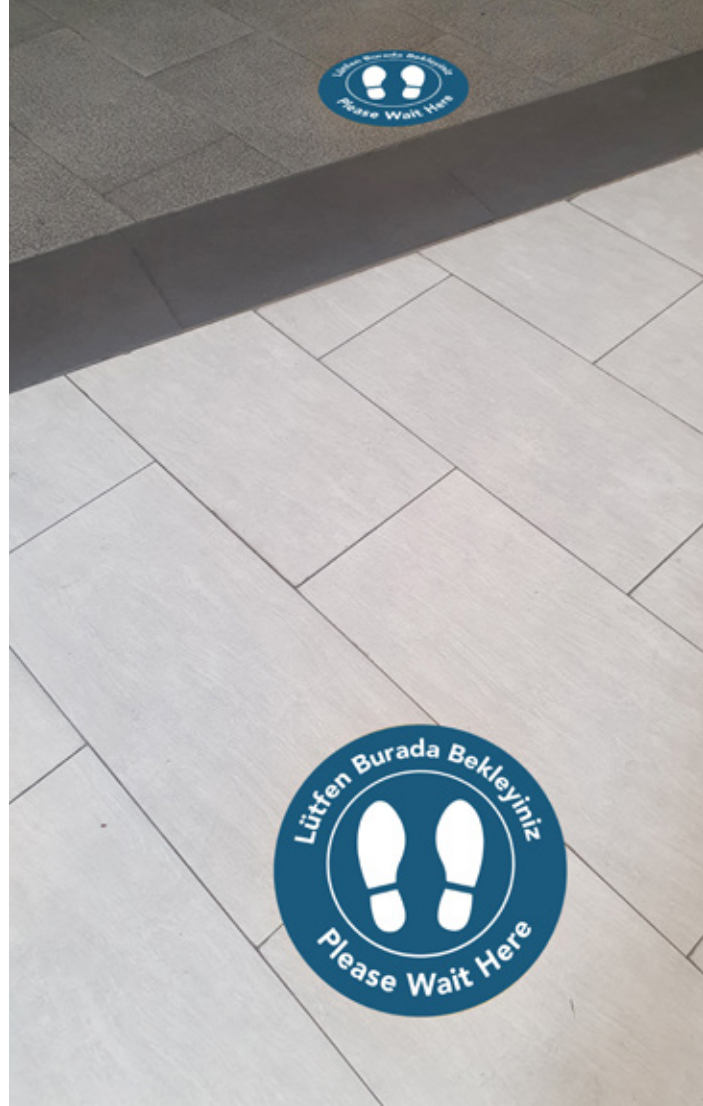


6

Resepsiyon ve Misafir Hizmetleri

- Misafirlere girişte otelde alınan tedbirler ve uygulanan kurallar bildirilmektedir. Misafirlere hijyen kitleri girişte dağıtılmaktadır. Resepsiyonlarımızda Covid-19 süreci boyunca her daim bulundurulması gereken kit ürünlerimiz aşağıdaki gibidir.
 - Yüze temizliği için dezenfektan veya dezenfektanlı mendiller.
 - Yüz/göz maskeleri (ayrı veya kombine, yüz siperi, gözlük)
 - Tek kullanımlık eldiven
 - Tek kullanımlık koruyucu önlük
 - Tam boy uzun kollu elbise
 - Kırmızı tıbbi atık poşeti
- Departman çalışanları görevleri sırasında mutlaka maske ve eldiven takmaktadır. Nakit işlemlerden sonra mutlaka eldivenler imha edilmekte ve yenisi giyilmektedir.

- Misafir ve çalışanlara maske ve eldiven dağıtımı sürekli olarak yapılmakta, otel girişlerinde ve belirli alanlarda maske, eldiven ve dezenfektanlar herkesin ulaşabileceği şekilde hazır bulundurulmaktadır. Özellikle çalışanların maske ve eldiven kullanımı sık sık kontrol altında tutulmaktadır.
- Yayımlanan Elite World Sosyal Mesafe Planı uygulanmakta olup, gerekli uyarı işaretleri ve bilgilendirmeler sağlanmıştır.
- Ön büro departmanında "ACİL DURUM" numaralarını da içeren bir iletişim listesi, acil durumlar için kullanılmak üzere gerekli olan her türlü acil durum ekipmanı ile Elite World Acil Durum Eylem Planı hazır bulundurulmaktadır.
- Ön bürodaki bütün operasyon sosyal mesafe kurallarına uygun olacak şekilde planlanmıştır. Check-in ve check-out sırasında gerekli mesafeleri düzenleyecek yer işaretleri yerleştirilmiştir.
- Her misafire otel girişinde, son 14 gün içerisinde Sağlık Bakanlığı'nın risk grubu olarak belirlediği ülkelerden seyahat edilip edilmediği sorgulanmaktadır.
- Misafir girişleri mümkün olduğu kadar mobil olmakta ve herhangi bir temas olmadan giriş işlemleri gerçekleştirilmektedir.
- Misafir ve çalışanların sık kullanıp temas ettiği kapı anahtarları, mastercardlar, dolap kilitleri her kullanım sonunda mutlaka dezenfekte edilmektedir.
- Vale sistemi işleyişi revize edilmiş, misafir araç teslimi hemen öncesi direksiyon, vites ve kapılar gibi yüksek temas içeren noktalar dezenfektan ürünleri ile kısa sürede temizlenmektedir.
- Bellboylar bagaj taşıma esnasında kişisel koruyucu önlemleri (eldiven, maske, siper maske vb.) almaktadırlar.
- Misafir bagajları odaya taşınırken mümkün olduğunca özel olarak taşınmaktadır. Mümkün olmadığı durumlarda ise birden fazla odanın bagajlarının aynı bagaj arabasına direkt temas halinde yerleştirilmemesine dikkat edilmektedir.
- Bagaj taşıma araçları her kullanım sonrası dezenfekte edilmektedir.
- Bagaj odasının temizlik ve dezenfeksiyon planı oluşturulmuştur ve yapılan işlemler kayıt altına alınmaktadır.





7

Yiyecek-İçecek Hizmetleri

- Departman çalışanları, çalışma esnasında kişisel koruyucu ekipmanları (tek kullanımlık eldiven ve önlük, cerrahi maske) kullanmaktadır.
- Elite World Sosyal Mesafe Planı uygulanmaktadır. Tüm yeme içme merkezleri girişinde olası yığılmalar dikkate alınarak sosyal mesafe aralığı işaretlenmiştir. Yeme içme alanlarındaki bekleme olabilecek kasa önleri, büfe önleri gibi alanlar en az 1 metre mesafe kuralına uygun işaretlenmiştir.
- Masa yerleşim planı her 10 m2 de 4 kişi olarak ayarlanmıştır. Masalar arası mesafenin 1,5 metre, sandalyeler arası mesafenin 60 cm ve misafirlerin en az 70 cm mesafeden birbirlerine bakacakları şekilde düzenlenmiştir.
- Oda mini bar ünitelerimizin, günlük olarak gerekli dezenfektasyon işlemleri yapılmakta, mini bar ünite yenileme işlemleri ise gerekli hijyen standartları sağlanarak yapılmaktadır.
- Yeme içme alanlarında servis ekipmanları düzenli olarak dezenfekte edilmektedir. Servise sunulan tüm malzemeler kullanılmasa dahi yeniden yıkayıp dezenfekte edilmektedir.

- Restoranlarda misafirlere sunulan ürünlerden ihtiyaç fazlası üretim engellenmiş ve ihtiyaç duyulan miktarlarda ürün üretilmektedir. Vitrin ve teşhirde daha az ürün bulunması sağlanmaktadır.
- Serviste kullanılan maşa ve kepçeler sık sık değiştirilmekte ve ayrı bir kaptaki muhafaza edilmektedir. Her verilen hizmetten sonra temizlenip, dezenfekte edilmektedir.
- Otellerimizde her bir misafirin ya da çalışanın temasına açık olan büfe veya vitrinler için ambalajlanmış alternatifler üretilmektedir.
- Tüm restoranlar çalışma saatleri sonunda veya belirlenmiş temizlik molası saatlerinde detaylı dezenfektasyon sağlamak amacıyla kapatılmaktadır.
- Ortak kullanımda olan çay/kahve makineleri, sebil, diğer içecek makinaları ve benzeri cihazlar kaldırılmış veya misafirlere bir görevli aracılığıyla bu cihazlardan içecek verilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Her kullanımından sonra dezenfekte edilmesi sağlanmaktadır.
- Açık Büfe uygulamasının sürdürülmesi durumunda, hijyeni sağlamak ve bulaşmayı önlemek üzere sosyal mesafe önlemleri alınmaktadır. Bu kapsamda yer işaretleri, şerit vb. yerleştirilmiş, gerekli uyarı ve kuralları içeren bilgilendirmeler sağlanmaktadır.
- Açık büfe uygulaması yapılması halinde açık büfenin misafir tarafına misafir erişimini engelleyecek şekilde pleksiglas veya benzeri bariyer yapılmakta, servis ise mutfak çalışanı tarafından sunulmaktadır.
- Çatal, bıçak vb. masalarda kullanıma sunulacak ürünler hijyenik ambalajlarda servis edilmektedir.
- Restoranlarda ortak kullanılan şeker, tuzluk, bardak gibi ekipmanlar masa veya desklerde bulundurulmamakta, talep üzerine servis edilmektedir. Bunun yanı sıra masalarda bulunan çiçek, comment card, amerikan servisi vb. ürünler geçici süreliğine kaldırılmıştır.
- Yemek masalarında kullanılan tuz, baharat, kürdan vb. menaj takımları ile şeker gibi yardımcı ürün ve malzemelerin tek kullanımlık paketlerde sunulmaktadır.
- Restoranlarda misafirlerin talebine göre tek kullanımlık çatal-kaşık-bıçak setleri hazır bulundurulmaktadır.
- Yeme içme merkezlerinde havalandırma düzenli olarak yapılmaktadır.
- Misafirlerin kişisel eşyalarına temas eden çalışanların, bu tür işlemler sonrasında ellerini yıkayarak alkol bazlı el antiseptiği ile el temizliği yapması sağlanmaktadır.





8

Odalar ve Kat Hizmetleri

- Eldiven ve maske kullanımsız saha görevi kesinlikle yasaklanmıştır. Her yer dezenfekte edilerek sadece misafirlerin kullandıkları alanlar değil, çalışanların kullandıkları alanların da hijyen şartları sağlanmaktadır. Sık kullanılan mekanların girişlerine el dezenfeksiyon cihazları yerleştirilmiş, dezenfektan kullanılması konusunda uyarılar ve yönlendirmeler yapılmaktadır.
- Kat hizmetleri çalışanlarının odalarda detaylı ve etkin temizlik yapabilmeleri için çalışan başına düşen oda sayıları azaltılmış ve Covid-19 süreci hijyen kurallarının uygulanması sağlanmaktadır
- Misafirlerin kişisel kullanımı için her odaya dezenfekte edici mendil yerleştirilmektedir.
- Odalarda tek kullanımlık (şampuan, sabun, duş bonesi, bardak, tabak, çatal bıçak takımları vb.) malzemelerin kullanılması için düzenleme yapılmıştır.

- Kat hizmetleri çalışanı temizlik esnasında tek kullanımlık hijyenik bezler ve temizlik ürünlerini kullanmakta, kullanılan bütün malzemelerin bir sonraki oda temizliği öncesi uygun dezenfektasyon işlemleri yapılmaktadır.
- Oda temizliğini yapacak kişi ellerini yıkadıktan sonra eldiven giymekte ve temizlik eldivenli ellerle yapılmaktadır. Her oda temizliğinden sonra eldivenler çıkartılmakta, eller uygun şekilde yıkanmakta ve bir sonra oda temizliğinden önce yeni eldiven giyilmektedir.
- Oda temizliğine giden çalışan odayı temizlik öncesinde havalandırmaktadır. Odalar ve diğer kapalı alanlardaki camlar günlük rutin temizlik esnasında açık olmakta ve temizlik sonrası en az 1 saat havalandırılmaktadır.
- Odalarının boşaltılmasından sonra yeni bir kullanım için en az 24 saat boş bırakılmaktadır.
- Odalarda ve genel alanlarda son teknoloji havalandırma sistemlerimiz ve açılabilen pencereleri ile 24 saat temiz hava sağlanmaktadır
- Odalardaki su ısıtıcıları, televizyon ve klima kumandaları her misafir odadan ayrıldığında dezenfekte edilmektedir. Tek kullanımlı hijyen paketleri yenilenmektedir.
- Özellikle eller ile sık dokunulan yüzeyler; kapı kolları, bataryalar, tırabzanlar, sık dokunulan düğmeler, telefon ahizesi, televizyon ve klima kumandası, ortak kullanım alanlarındaki tuvalet ve lavaboların temizliğine özen gösterilmektedir. Bu alanların temizliği için su ve deterjan ile temizlik yapıldıktan sonra 1:100 oranında sulandırılmış çamaşır suyu (Sodyum hipoklorit Cas No: 7681-52-9) veya klor tablet (ürün tarifine göre) kullanılmaktadır.
- Tuvalet, lavabo ve banyo gibi potansiyel kirlenmiş yüzeylere %0.1 sodyum hipoklorit (çamaşır suyu) su ile sprey şeklinde sıkıldıktan sonra 10 dakika bekletilmekte ve daha sonra temiz su ile temizlenmektedir.
- Misafirin kullandığı tekstil (nevresim, çarşaf, havlu vb.) ürünleri katlanarak bocalanmaktadır. Bu işlem sırasında toz ve partikül oluşumuna neden olabilecek çırpma ve silkeleme yapılmamaktadır.



- Oda günlük temizlik kontrol formları, oda temizliği sonrasında ilgili yönetici tarafından doldurularak saklanmaktadır.
- Kat koridorlarında, merdiven başlarında veya asansör yakınlarında el dezenfektanı yerleştirilmektedir.
- Konaklama esnasında Covid-19 olduğu anlaşılan veya şüphe duyulan misafirlerin ayrılmasından sonra odanın bu durumlar için özel hazırlanmış olan Oda Temizlik ve Dezenfeksiyon Prosedürü uygulanmaktadır.



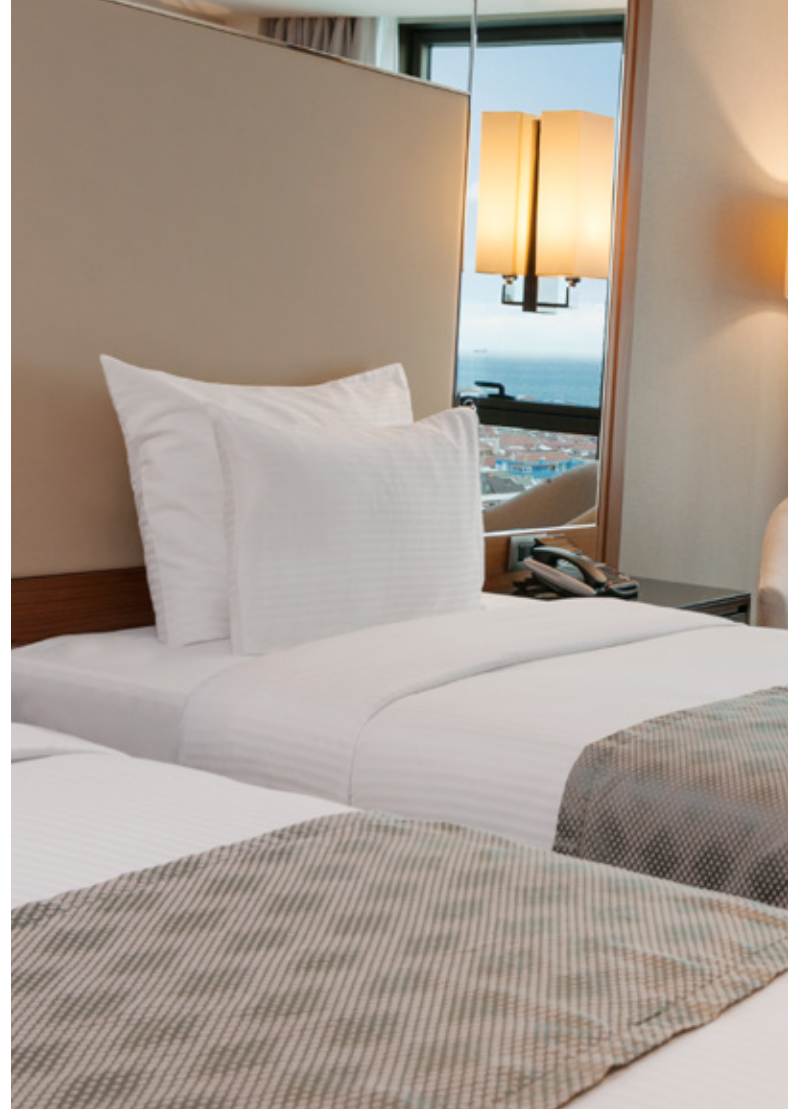


9

Çamaşırhane Hizmetleri

- Temiz ve kirli çamaşır/tekstil için kullanılan transfer arabaları birbirinden ayrılmakta ve düzenli olarak dezenfekte edilerek kayıt altına alınmaktadır.
- Her vardiyadan sonra çamaşırhane çalışanı temiz üniforma ve koruyucu tulum giyer, her vardiyadan sonra yıkanmaktadır.
- Farklı linen grupları, tanımlanmış taşıma arabaları ya da poşetler içerisinde ayrıştırılarak toplanmaktadır.
- Yıkama ve kurutma işlemlerinde yıkama programlarına (pH, su sertliği, sıcaklık, su seviyesi, çamaşırların deterjanla temas ettiği süre, makine dolum oranı vb.) göre işlem yapılmaktadır. Covid-19 salgın süresince çarşaf ve havlu gibi tekstil ürünleri 60-90 derece aralığında deterjan ile çamaşır makinesinde yıkanmaktadır.
- Çamaşır makinelerini belirlenmiş periyotlarda 60 derece sıcaklıkta ve genel amaçlı temizleyici ile boş çalıştırılmaktadır.

- Temiz tekstillerin çıkış noktasında paketlenmesi sağlanmaktadır. Taşınacağı yere kadar paketlerde açılmadan muhafaza edilmektedir.
- Çamaşırhane çıkışında temiz tekstiller poşetlenerek, tanımlı temiz arabalara yüklenmekte ve kullanılacak alana transferi sağlanmaktadır.
- Çalışan üniformaları, otel tekstilleri ile birlikte yıkanmakta ve kumaşın dayanacağı maksimum sıcaklıkta yıkama işlemi yapılmaktadır.





10 Teknik Servis Hizmetleri

- Tüm tesislerde giriş çıkışlara termal kamera ile ısıölçer sistemler yerleştirilmiştir. Bu sayede girişler kontrol altına alınmakta ve Covid-19 riski taşıyan misafir ve personel tesislere alınmamaktadır.
- Tüm kapalı alanlara bol bol ventilasyon/hava dolaşımı desteği verilmektedir. Her ne kadar Covid-19 havadan havaya bulaşmasa da ortamın düzgün havalandırılması ve hava filtrelerinin düzenli temizlenmesi kişiden kişiye burun veya ağızdan küçük damlacıklar yoluyla bulaşması önlenmiş olacaktır.
- Tüm asansörler çalışır durumdadır ve kalabalık kullanımının önüne geçilmektedir.
- Misafirlerin elleri ile dokunabileceği yerlere alternatif çözümler geliştirilmekte, kapı kolları, asansör düğmeleri, lavabo/musluklarına el ile temas azaltılmaktadır.
- Odaya tamir ve tadilat için giren çalışan kontrol edilmektedir. Onarım sonrası genel hijyen kuralları takip edilerek raporlanmaktadır.

- Havuz suyundaki klor seviyesinin açık havuzlarda 1-3 ppm, kapalı havuzlarda 1 ile 1,5 ppm arasında tutulmaktadır. Periyodik olarak kayıt altına alınmaktadır.
- Odalarda havalandırma sisteminin düzenli çalıştığının kontrolleri yapılmaktadır. Klimaların filtreleri düzenli aralıklarla temizlenerek dezenfekte edilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.
- Klimaların üretici talimatları doğrultusunda düzenli bakım ve onarımlarının yapılması sağlanmaktadır.
- Toplantı salonlarda yer alan teknik ekipmanlar (mikrofon, telsiz, telefon, monitör vs.) düzenli olarak dezenfekte edilmektedir.
- Otel içi içme suları, kullanım suları, havuz ve spa alanlarında kullanılan suların halihazırda yapılmakta olan laboratuvar kontrolleri sıklaştırılmış, yetkili kuruluşlardan onay belgeleri alınmaktadır.
- Departman yöneticileri tarafından alınan önlemler uygulanan prosedürler sürekli kontrol edilmekte, kayıt altına alınmakta, Elite World CARE ve ilgili süreç yöneticilerine raporlanmaktadır.





11

Mutfak Hizmetleri

- Tüm mutfak çalışanlarına sağlıklı ve hijyenik yiyecek-içecek hazırlama eğitimleri verilmektedir. Yiyecek ve içecek hazırlama süreçleri, Elite World Gıda Güvenliği Standartlarını ve Covid-19 tedbirlerini kılavuz olarak, mutfak ve otel yönetiminin düzenli olarak kontrol edilmekte, denetlenerek kayıt altına alınmaktadır.
- Üretim ve sunum aşamasında çalışan ve gıda ile temas eden çalışanlarımız, çalışma esnasında kişisel koruyucu ekipman (tek kullanımlık eldiven ve önlük, cerrahi maske, bone, galoş vb.) kullanılmaktadır.
- Meyve, sebze ve salataların kullanılmadan önce mutlaka gıda dezenfeksiyonuna tabi tutulması için önlemler alınmaktadır.
- Doğrama tahtaları ile bıçak ve diğer aletler çiğ ve pişmiş yiyeceklerin hazırlanması için ayrı ayrı belirlenmektedir.

- Bütün gıdalar kapalı dolaplarda veya üzeri kapalı olarak saklanmaktadır. Çapraz bulaşmayı önlemek için, işlem görmemiş gıda maddeleri ile hazırlanmış gıdalar mutfakta birbirlerinden ayrı yerlerde muhafaza edilmektedir. Ayrıca, hiçbir gıda maddesi zeminle temas ettirilmemektedir.
- Gıda üretim alanları mümkünse doğal yollarla, değilse havalandırma ekipmanları ile ancak gıdalarda kontaminasyona sebep olmayacak şekilde düzenli olarak havalandırılmaktadır.
- Zararlı mikroorganizmaların çiğ gıdalardan tüketime hazır gıdalara geçmesini engellemek için çiğ ve pişmiş gıdaların birbirinden ayrı yerlerde tutulması uygulaması düzenli takip edilmektedir.
- Gıda üretim aşamasında ham madde ve ürün sevklerinde hijyen bariyerleri, sterilizasyon cihazları, el ve vücut hijyeni için gerekli alet ve ekipman eksiksiz, sağlam ve çalışır durumdadır.
- Mutfakta kullanılan kaplar, aparatlar, makineler, alet ve ekipmanların kullanılmadan önce ve kullanıldıktan sonra uygun temizlik önlemleri doğrultusunda temizlenmekte ve dezenfekte edilmektedir.
- Pastanemiz tesis bünyesinde olup Gıda Mühendislerimizi denetiminde üretim yapmaktadır.
- Bulaşık makinelerinde yıkama 60-65 derece, durulama 80-85 derece sıcaklıkta yapılmaktadır.
- Bulaşık makinesinin gösterge sıcaklık kontrolü yapılmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Bunun yanı sıra dezenfeksiyon verimliliği her gün bir defa doğrulama (Durulama sıcaklığı 80-85 derecede pastörizasyonu gösteren ısıya duyarlı etiket ile) yapılarak kayıt altına alınmaktadır.
- Bulaşık makinelerinde içilebilir nitelikte su ve bu sudan sağlanan buhar kullanılmaktadır.
- Kazan yıkama veya elde yıkama yapılan alanlarda uygun yöntemlerle dezenfeksiyon yapılmaktadır.
- Tüm bulaşıklar, gümüş ve cam eşyalar, bulaşık makinesinde yıkanmakta ve dezenfekte edilmektedir. Bu ürünler kullanılmamış olsalar bile misafirlerin ya da çalışanların ellerinin temas etmiş olma ihtimallerine karşılık tekrar yıkanmaktadır.
- Bulaşık makinelerinin ve çamaşır ekipmanlarının doğru ısıda ve doğru dozlamada çalıştıklarından emin olunmaktadır.





12

Spa, Havuz, Spor Merkezi, Oyun Alanı, Sahil

- Fit Life Spa & Wellness alanlarımız misafirlerimizin sağlığı için gerekli tüm tedbirler alınarak belirli kapasiteler ile hizmet vermeye devam edecektir.
- Fit Life Spa & Wellness alanlarımızda güvenli kullanımının sağlanabilmesi için rezervasyon sistemi uygulanmaktadır.
- Fit Life Spa & Wellness ve oyun alanlarımızın mekanik temizlikleri ve havalandırmaları düzenli aralıklar ile yapılmaya devam edecektir.
- Tesislerimiz bünyesinde açık alanda yer alan çocuk bahçeleri ve oyun alanları Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu Covid-19 kapsamında normalleşme sürecinde belirlenen usul ve esaslardaki hijyen ve sağlık kurallarına göre hizmet vermeye devam edecektir.
- Tesislerimiz içerisindeki kapalı alanda yer alan çocuk kulübü, oyun alanları gibi üniteler bir süre daha hizmete açılmayacaktır.
- Çalışanlar, çalışma esnasında kişisel koruyucu ekipman (tek kullanımlık eldiven ve önlük, cerrahi maske) kullanmaktadır.

- Sağlık Merkezi'nde sosyal mesafenin korunması ve teması azaltmak için Elite World Sosyal Mesafe Planı uygulanmaktadır.
- Yüzme havuzu, şezlonglar ve oturma alanlarında sosyal mesafe kurallarına gerekli önlemler alınarak yeniden düzenlenmiştir.
- Havuz ve plaj çevresinde tuvaletler, duş ve soyunma kabinleri düzenli aralıklarla temizlenerek dezenfekte edilmekte, kontrolü için hazırlanan çizelge ilgili personel tarafından imza altına alınarak çizelgeler saklanmaktadır.
- Plaj-havuz havluları kapalı poşetler ya da ambalajlar içinde görevli personel tarafından misafir kullanıma sunulmaktadır.
- Sosyal mesafeyi korumak adına havuz ve masaj salonlarımızın günlük kullanım kapasiteleri yoğunluğu engelleyecek şekilde yeniden düzenlenmiştir.
- Spor salonları girişinde sosyal mesafe işaretleri ve misafirlerin kullanımı için dezenfektan bulundurulmaktadır.
- Spor aletlerinin birbirine olan aralığı sosyal mesafe dikkate alınarak düzenlenmiştir.
- Spor aletlerinin tüm yüzeyleri, kumanda kolları ve monitörler ile misafirlerin dokundukları alanlar, tuvalet, duş ve soyunma odaları düzenli olarak temizlenmekte ve dezenfekte edilerek kayıt altına alınmaktadır.
- Salonlarda düzenli olarak havalandırma yapılmaktadır.
- Departman yöneticileri tarafından alınan önlemler uygulanan prosedürler sürekli kontrol edilmekte, kayıt altına alınmakta, Elite World CARE ve ilgili süreç yöneticilerine raporlanmaktadır.
- Adventure Park alanımızda ourdoor aktivitelerimizi (doğa yürüyüşü, hazine avı, atv vb.) gerekli hijyen ve sosyal mesafe kurallarına uygun bir şekilde hizmet veriyoruz.





13

Güvenlik

- Kapı güvenlik çalışanları, giriş çıkışlarda fiziksel mesafeyi korumaktadır. Gerekli kişisel koruyucu önlemler (maske, siperlikli maske ve gerektiğinde bagaj kontrolü, üst arama vb. için eldiven) alınmış olup ve yeterli sayıda el dezenfektanı bulundurulmaktadır.
- Giriş esnasında misafir, çalışan, ziyaretçi, tedarikçi fark etmeksizin termal kameralar ile ateş ölçümü yapılarak kontrol sağlanmaktadır. Termal kameralar ile ateş ölçümü yapacak görevli çalışanlarımıza, yetkili kurumlar ve işyeri hekimi tarafından doğru ölçümün nasıl yapılacağı ile ilgili eğitimler verilmiştir.
- Güvenlik çalışanları tarafından ortak kullanılan telsiz/telefon gibi malzemelerin vardiya değişimlerinde teslim öncesi uygun şekilde dezenfekte edilmektedir.
- Çalışanların işe geliş ve gidişlerinde vücut ısıları ölçülerek kayıt altına alınmaktadır.



13

Toplantı Uygulamaları

- Toplantı salonlarında oturma düzeni her yöne en az 1 metre sosyal mesafe olacak şekilde düzenlenmiştir.
- Toplantı salonlarında sosyal mesafe işaret ve bilgilendirmeleri yerleştirilmiştir.
- Toplantı salonlarında görevli personel dahil 4 metrekareye 1 kişi düşecek şekilde planlama yapılmaktadır.
- Maskesiz toplantı salonlarına girilmemekte, maskesi olmayan misafirlere maske verilmektedir.
- Toplantı salonları girişlerinde el dezenfektan/antiseptiği üniteleri yer almaktadır.
- Toplantı odalarında dekoratif eşyalar, kağıt, kalem, broşür vb. ortak kullanım malzemeleri yer almamaktadır.
- Tek kullanımlık çatal, bıçak bardak ve kapalı şişelerde içecek hizmeti verilmektedir.
- İkramlıklar tek kullanımlık olarak ambalajlanarak servis edilmektedir.
- Toplantı salonlarının dezenfekte ve temizliği günlük olarak yapılmakta ve salonlar düzenli şekilde havalandırılmaktadır.

- Toplantı salonlarında özellikle sık dokunulan yüzeyler sıklıkla temizlenmektedir.
- Toplantı salonlarında yer alan teknik ekipmanlar her organizasyon öncesinde ve sonrasında dezenfekte edilmektedir.
- Merkezi havalandırma sistemleri bulunan toplantı odalarının havalandırması doğal hava sirkülasyonunu sağlayacak şekilde düzenlenmiştir.
- Havalandırma sistemlerinin bakımı ve filtre değişimleri üretici firma önerileri doğrultusunda yapılmakta, klima ve vantilatör kullanılmamaktadır.
- Temizlik personellerimiz tıbbi maske ve eldiven kullanmaktadır.
- Toplantı salonlarında görev yapan tüm personeller Turob onaylı hijyen eğitim sertifikasına sahip olup, güvenli dezenfektasyon, temizlik bilgi ve becerisi ile misafirlerimize hizmet vermektedir.
- Mescitlerde gerekli hijyen ve sosyal mesafe önlemleri alınmıştır.
- Toplantı Salon girişlerinde ateş ölçümü yapıp ve isim kaydı alınmaktadır.

Misafirlerimiz ve çalışanlarımız için konfor, güven ve temizlik Elite World için her zaman en büyük öncelik olmuştur. Geline bu noktada hazırlanmış olan bu uygulama setleri ve alınan tedbirler Covid-19 pandemisi bağlamındadır. Misafirlerimiz tekrar seyahat etmeye başladıklarında, onları güvenli, hijyenik ve temiz bir konaklama ortamına geri döndürmek için tüm tedbirleri aldığımızı ve alacağımızı bildirmek isteriz. Bu amaç doğrultusunda tüm yönetici ve çalışanlarımız, alınan tedbirlere ve yeni uygulamalara çok hızlı bir şekilde adapte olmuş, titizlik ve disiplinle uygulamaktadırlar. Misafirlerimizi en yakın zamanda tekrar aramızda görmenin heyecanı ve özlemi içerisinde, Elite World olarak sağlıklı kalmanızı dileriz.



İletişim Bilgileri

T: +90 212 297 1313

E-mail : ewcare@eliteworldhotels.com.tr