



COVID – 19

KONSEPT & PROTOKOL

HİYJEN VE ALINAN ÖNLEMLER



Değerli Misafirlerimiz, Değerli Partnerlerimiz,

ZENA RESORT HOTEL olarak, “**Misafirlerimizin ve personelimizin sağlığı, güvenliği ve konforu**” ilk önceliğimizdir.

Misafirlerimizin bireyselliğine derin bir özen ve bağlılık duygusu hizmet kültürü ile, otelimizdeki tüm bireylerin sağlığını ve güvenliğini önemsiyor, bu doğrultuda COVID-19'a karşı ilave almış olduğumuz önlemlerle birlikte, hijyen ve temizlik standartlarımızı her zamanki gibi en üst seviyede tutmaya devam ediyoruz.

Uluslararası boyutta yaşanmakta olan korona virüsünün (COVID-19) yaratmış olduğu zorlu Pandemi sürecini yönetebilmek ve faaliyetlerimizi her zaman olduğu gibi sağlıklı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirebilmek amacı ile **Dünya Sağlık Örgütü, T.C Sağlık Bakanlığı ve T.C Kültür ve Turizm Bakanlığının** güncel bilgileri ve yönergelerini büyük bir titizlikle takip etmekteyiz. T.C Kültür ve Turizm Bakanlığının yayınladığı “**Konaklama Tesislerinde Güvenli Turizm Genelgesi**”ne bağlı kalarak, Otelimizde Pandemi döneminde aldığımız ilave önlemleri sizinle paylaşmak isteriz.

Misafirlerimizi her zaman olduğu gibi sıcak karşılama ve misafirperverlikle otelimizde ağırlamaya devam edeceğiz.



GENEL ÖNLEMLER

- ❖ Ülkenize dönüşte veya herhangi bir semptom gözlemlemeniz halinde, Covid-19 Testi yaptırmak isterseniz, anlaşmalı olduğumuz Hastane aracılığıyla 24 saat sağlık ekiplerine ulaşabilmektesiniz. Olası ve şüpheli vakalar için tesisimiz ayrı bir bölgesinde **İzolasyon Odaları** bulunmaktadır.
- ❖ Misafirlerimizin tesisimize girişlerinde ateş ölçümleri yapılmaktadır. Ayrıca Restaurant, Amfi tiyatro ve Miminko Mini Kulüp girişlerinde misafirlerimizin ateş ölçümleri düzenli periyotlarla yapılacaktır.
- ❖ Tüm alanların belirli periyotlarda ULV Cihazı ile dezenfeksiyon işlemi ile yapılmaktadır.
- ❖ Tesislerimizin tüm havalandırma sistemleri %100 temiz hava verecek şekilde programlanmıştır ve odalarınızda bulunan klima filtreleri her Check-Out işleminden sonra temizlenmektedir.
- ❖ Tüm genel alanlarda devamlı dokunulan yüzeyler; kapı kolları, trabzanlar, asansör butonları, lavabolar, bataryalar, pisuvar ve klozetlerin temizlik ve dezenfeksiyon işlemi Gezici Dezenfeksiyon Ekibi tarafından her 30 dk. Bir yapılmaktadır.
- ❖ Misafirlerimizin kolayca erişebileceği tüm alanlara Dezenfektan İstasyonları konulmuştur.
- ❖ Restaurant, Sahil, Havuz Başı, Mini Kulüp, Asansörler vb. toplu kullanım alanlarında sosyal mesafe korunacak şekilde düzenlenmiş; Maksimum kullanım kapasite sayısı belirlenmiştir.
- ❖ Otelimizde kullanılan maske, el dezenfektanı, genel alan dezenfektanı ve temizlik malzeme ve ekipmanları Sağlık Bakanlığı Onaylı, TSE ve CE belgelidir.
- ❖ Havuz sularımız Sağlık Bakanlığın sürekli kontrolü ve denetimi altındadır. Uzman Teknik personelimiz tarafından ölçümleri düzenli olarak yapılmaktadır.
- ❖ Tüm havuzlarımızda Cankurtaranlarımız tarafından sosyal mesafe ve kapasite kontrolü yapılmaktadır.



ÖNBÜRO - OTELE GİRİŞ VE ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

- ❖ T.C. İç İşleri Bakanlığınca 30.09.2020 tarihinde yayınlanan genelge ile ikametgahı Türkiye olan, tesise konaklama amacıyla gelen misafirlerimizden tesise girişi esnasında **HES kodu talep** edilecektir. HES Kodunun tesis tarafından sorgulama sonuç bilgisi (riskli değil) misafir giriş kartına (Registration Card) işlenerek misafirin imzası alınacaktır. Sorgulama sonrasında Covid-19 riski taşımayanlar tesise kabul edilecek, **riskli/temaslı oldukları tespit edilenler ise otele kabul edilmeden Alo 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) hattına bilgi verilecektir.**
- ❖ Misafirlerimiz girişlerinde, kişisel koruyucu ekipmanlı (eldiven, maske) görevli personelimiz tarafından karşılanır.
- ❖ Bütün misafirlerimiz otele “**Dezenfektan Havuzlu Anti-Bakteriyel Paspas**”ların olduğu bölümden giriş yaparlar.
- ❖ Bütün misafirlerimizin vücut sıcaklığı ölçülür ve KVKK kapsamında sadece misafirlerimizin kendileri ve gerektiğinde yetkili kurumlarla paylaşılmak üzere kayıt altına alınır.
- ❖ Otelimizde giriş ve çıkışlarda yoğunluk olmaması ve 1,5 m sosyal mesafenin korunması amacıyla sosyal mesafe işaretlemesi yapılmış, fiziksel mesafeye uygun güvenli bekleme bölgesi oluşturulmuştur.
- ❖ Misafirlerimizin kullanacağı kalem, oda kartı, havlu kartı vb. tüm ekipmanlar önceden dezenfekte edilerek verilir.
- ❖ Belli limitler dahilinde olmak üzere temassız POS Makinelerimiz kullanılmakta ve bu makineler her kullanım sonra dezenfekte edilmektedir.
- ❖ Covid-19 ile alınan önlemler ve Otelimizde değişen konsept hakkında bilgilendirme görevli personelimiz tarafından yapılır ve bilgilendirme broşürü misafirlere verilir.
- ❖ Bavullar ve eşyalar, personelimiz tarafından dezenfekte edilip, otel içerisinde bekleme alanına alınır.
- ❖ Misafirlerimizin odalarına her misafirin bagajı özel olarak güvenli bir şekilde götürülür.
- ❖ Bagaj arabaları her kullanımdan önce ve sonra dezenfekte edilir.
- ❖ Misafirlerimize girişte mevcut sağlık durumu hakkında bilgileri içeren “**Misafir Beyan ve Taahhütnamesi Formu**” imzalatılır. Misafirlerimiz bu Taahhütname ile konakladıkları süre boyunca Covid-19 semptomları göstermesi halinde T.C Sağlık Bakanlığı'nın ve Otelimizin belirlediği Aksiyon Planına uyacağını beyan eder.



KAT HİZMETLERİ – MİSAFİR ODALARINDA TEMİZLİK VE HİJYEN ÖNLEMLERİ

Misafirlerimizin odalarında güvenli konaklamaları için mevcut “Oda Temizliği ve Hijyeni” uygulamamıza ilave olarak aşağıdaki önlemler alınmıştır.

- ❖ **Misafir odaları, her müşteri otelden ayrıldıktan sonra yeni misafirler için temizlenir ve ULV Cihazı ile dezenfeksiyon işlemi yapılır.**
- ❖ **Tüm temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerinden sonra Oda Kapınıza Hijyen Bandı takılır ve odanız adınıza “İlk Kullanan” olarak teslim edilir.**
- ❖ Odanızda bulunan sabun, şampuan, duş jeli gibi ürünler tek kullanımlık olup, sizin dışınızda kimse tarafından kullanılmamaktadır.
- ❖ Odalarda sık kullanılan kapı kolları, televizyon kumandası, telefon, klima kontrol düğmeleri, ışık anahtarları, çekmece kolları gibi alanlar ekstra dezenfeksiyon işlemi uygulanacaktır.
- ❖ Odanızın günlük temizliği personelimiz tarafından maske ve tek kullanımlık eldiven kullanılarak yapılır.
- ❖ Misafirlerin kullandığı nevresim, çarşaf ve havlu gibi tekstil ürünleri **60-90 derecede** deterjan ile çamaşır makinesinde yıkanılır.
- ❖ Kat görevlileri oda temizlik işlemleri misafirlerimiz oda da olmadığı zaman yaparlar.



MUTFAK- RESTORANLAR VE YIYECEK-İÇECEK SERVİSLERİ

Covid-19 Pandemi süresince Restoran ve Yiyecek Ünitelerimizde **HERŞEY DAHİL** konsept dahilinde almış olduğumuz ilave önlemlerimiz;

- ❖ Açık büfelerimiz ve yiyecek ünitelerimiz cam siperlikle uygun olarak kapatılmıştır; tabaklar ve istenilen yiyecekler görevli mutfak personelimiz tarafından misafirlerimize verilir.
- ❖ Yiyecek İçecek Ünitelerimizin girişinde dezenfeksiyon istasyonları bulunmakta, tüm misafirlerimizin vücut sıcaklığını ölçerek kontrol eden ve kapasite kullanımları ile ilgili olarak gerekli yönlendirmeleri yapan personelimiz görev almaktadır.
- ❖ Restoran-Bar ve yiyecek ünitelerimizde bulunan masa, sandalyelerin aralıkları sosyal mesafe kuralına göre (masalar arası en az 1,5 metre) yeniden düzenlenmiştir.
- ❖ Tüm Restoran-Bar ve Yiyecek ünitelerimizde açılış saatleri öncesi ve her misafir kullanımından sonra ULV Cihazı ile dezenfekte işlemi yapılır.
- ❖ Masalarda kullan-at servis altlığı (Amerikan servisi) kullanılır. Masa örtüsü kullanılmaz.
- ❖ Çatal, bıçak, kaşık takımları kapalı ambalajlar ile masaya servis edilir. Tüm masalarımızda %70 alkol içerikli dezenfektanlar bulunmaktadır.
- ❖ Masalarda sunulan şeker, tuz, biber vb. ürünler tek kullanımlık paketlerde sunulmaktadır.
- ❖ Tüm servis personeli restoran ve barlarda gıda güvenliği zinciri ve hijyenin bozulmaması için gerekli kişisel koruyucu (maske, eldiven) donanımları kullanır ve fiziksel mesafeye uygun bir şekilde hizmet etmektedir.
- ❖ Ortak kullanımda olan çay/kahve makinesi, sebil, içecek makinesi ve benzeri cihazlar kaldırılmıştır. Misafirlerimize servis personeli aracılığıyla barlarımızdan hizmet verilmektedir.
- ❖ Tüm mutfak personeli üretim alanları ve diğer alanlarımızda gıda güvenliği zinciri ve hijyenin bozulmaması için gerekli kişisel koruyucu donanımları kullanılır ve hizmet ederler.
- ❖ Masa ve sandalye gruplarının hepsi misafir kullanımından sonra dezenfekte edilir ve üzerine "Kullanıma Hazır" bilgilendirici tabelaları konularak bir sonraki misafire hazır bırakılmaktadır.
- ❖ Gıda üretim yerlerinde, yiyeceklerin taşınmasında, mutfak alanlarında ve gerekli yerlerde, hijyen bariyerleri, sterilizasyon cihazları, el ve vücut hijyeni için gerekli ekipmanlar bulunmaktadır.



HAVUZLAR / PLAJ KULLANIMI VE HİZMETLERİ

- ❖ **Havuzlar ve plaj bölgesinde tüm şezlong ve şemsiyeler fiziksel mesafeye uygun aralarında en az 1,5 metre olacak şekilde düzenlenmiştir.**
- ❖ Havuz içerisinde uyulması gereken sosyal mesafe ile ilgili uyarı levhaları havuz etrafında konulmuş olup, gerekli eğitimleri almış görevli cankurtaranlar tarafından takip edilecektir.
- ❖ **Açık havuzlarda 1-3 ppm, kapalı havuzlarda 1-1,5 ppm aralıklarının en üst seviyesinde yapılan klorlama işlemine devam edilecektir.**
- ❖ **Havuz ve plaj çevresinde tuvaletler, soyunma kabinleri, şezlong ve oturma grupları için düzenli temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri yapılmakta ve her misafirden sonra kullanıma hazır hale getirilmektedir.**
- ❖ Kapalı havuz havalandırma sistemlerinin sorunsuz çalışmaları sağlanmaktadır.
- ❖ Plaj havluları SPA Bölümünden bir görevli personel tarafından misafirlere teslim edilm
- ❖ Havuz sularımız Sağlık Bakanlığın sürekli kontrolü ve denetimi altındadır. Uzman Teknik personelimiz tarafından ölçümleri düzenli olarak yapılmaktadır.



ANIMASYON, EĞLENCE VE AKTİVİTE HİZMETLERİ

- ❖ Amfi tiyatro ve etkinlik alanlarımızdaki oturma düzeni, sosyal mesafe kuralına uygun ve sınırlı kapasitede olacak şekilde düzenlemiştir.
- ❖ Etkinlik ve aktivite alanlarına girişte el dezenfektanları konulmuştur. Giriş ve çıkışlar ayrılacak şekilde düzenlenmiştir. **Girişlerde kapasite kullanımları ile ilgili olarak gerekli yönlendirmeleri yapan personelimiz görev almaktadır.**
- ❖ Açık alanlarda yapılan aktiviteler fiziksel mesafeye uygun şekilde yapılır. Bu aktivitelerde kullanılan malzemeler her aktivite öncesi ve sonrası dezenfekte edilmektedir.
- ❖ Misafirin aktivite ekipmanlarıyla temasta olduğu alanlarda (dart, okçuluk vb.) misafirlere eldiven giydirilmektedir.
- ❖ Miminko Mini Kulübümüzde çocuklarımız, alanında uzman eğitimli personellerimizin gözetiminde kendileri için ayrılmış olan Oyun Parkı, Oyun Evi gibi alanlarda sosyal mesafe ve kapasite kuralına uygun olarak, hoş ve verimli bir vakit geçirmeleri sağlanır.
- ❖ **Minik misafirlerimiz tüm etkinliklere vücut sıcaklıkları ölçülerek ve kayıt altına alınarak katılabilmektedir. Olası aksi bir durum olması halinde ebeveynlerine haber verilmektedir.**
- ❖ Miminko Mini Kulübümüz her kullanım öncesi ve sonrasında, temizlik ve dezenfeksiyon işlemi yapılır.
- ❖ Masa tenisi, okçuluk vb. aktivitelerde her kullanım sonrası dezenfeksiyon gerçekleştirilir.



HAMAM & SPA VE FITNESS HİZMETLERİ

- ❖ **Hamam & Spa ve Fitness hizmetlerimiz, hijyen ve sosyal mesafe kurallarına uygun, belirli saatlerde ve kapasite kullanımı sınırlı randevulu olarak hizmet etmektedir.**
- ❖ Hamam & Spa ve Fitness alanlarını girişinde el dezenfektan ünitesi, maske, galoş ve bone bulunmaktadır.
- ❖ Tüm personel kişisel koruyucu (maske, eldiven, siperlik) donanımları kullanır ve sosyal mesafeye uygun bir şekilde hizmet etmektedir.
- ❖ Hamam & Spa içerisinde uygun hava kalitesi sağlanır ve nem ölçüm cihazları ile ölçülerek kayıt altına alınmaktadır.
- ❖ Spa ve içerisindeki tüm alanların gün içerisinde kapalı olduğu belirli periyotlarda temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri yapılmaktadır.
- ❖ Bu alanlarda kullanılan kese, sabun, duş jeli, şampuan vb. tüm ürünlerin tek kullanımlık ambalajlarda sunulmaktadır.
- ❖ Her masaj işleminden sonra masaj odalarının temizlik ve dezenfeksiyon işlemi yapılmaktadır.
- ❖ Fitness içinde yer alan tüm bireysel egzersiz cihazları fiziksel mesafe kurallarına uygun aralarında en az 1,5 m. olacak şekilde düzenlenmiştir.



ÇALIŞANLARIMIZ

- ❖ Tüm personelimiz Covid-19 salgını, korunma yöntemleri, Acil Durum Eylem Planı ve Hijyen konusunda eğitim almışlardır. Tesis içerisinde alınan ve uygulanması gereken tedbirler sürekli olarak verilmektedir. **Tüm personelimizin otele girişlerinde ve çıkışlarında vücut sıcaklık ölçümleri yapılır ve kayıt altına alınır.**
- ❖ Her personelimize düzenli olarak Sağlık taraması İş Yeri Hekimimiz tarafından yapılmaktadır.
- ❖ Tüm personel alanlarımızda genel kullanım alanlarında olduğu gibi hijyen standartları ve uygulamaları aynı şekilde ve titizlikle yapılmaktadır.
- ❖ Personel ortak kullanım ve dinlenme alanları sosyal mesafeye uygun en az 1,5 metre olacak şekilde düzenlenmiş ve el dezenfektanları bulunmaktadır.
- ❖ Covid-19 için alınması gereken kişisel koruyucu donanımlar ve önlemlerle ilgili bilgilendirme afiş ve broşürler personel alanlarında bulunan bilgilendirme alanlarına asılmıştır.

**Bizimle kalın,
Sağlıklı kalın,
Güvende kalın,
Mutlu kalın...**

