



Covid-19

UYGULAMALARI BİLGİLENDİRME KILAVUZU



CLUB



ALLA TURCA

D A L Y A N



Covid-19

UYGULAMALARI BİLGİLENDİRME KILAVUZU



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.

BELİRTİLERİ NELERDİR?

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. Kirlenmiş ellerle göz, burun veya ağıza temas etmek risklidir.

AMAÇ

Bu kılavuzun amacı, COVID-19 bulaşma endişesi, yüksek hijyen ve güvenlik beklentilerini karşılamak üzere yapılması gereken çalışmalar, personelimize yönelik eğitim programlarının planlanması, Covid - 19 virüsünün bulaşmasını önlemeye yönelik usul ve esasların belirlenmesidir.

KAPSAM

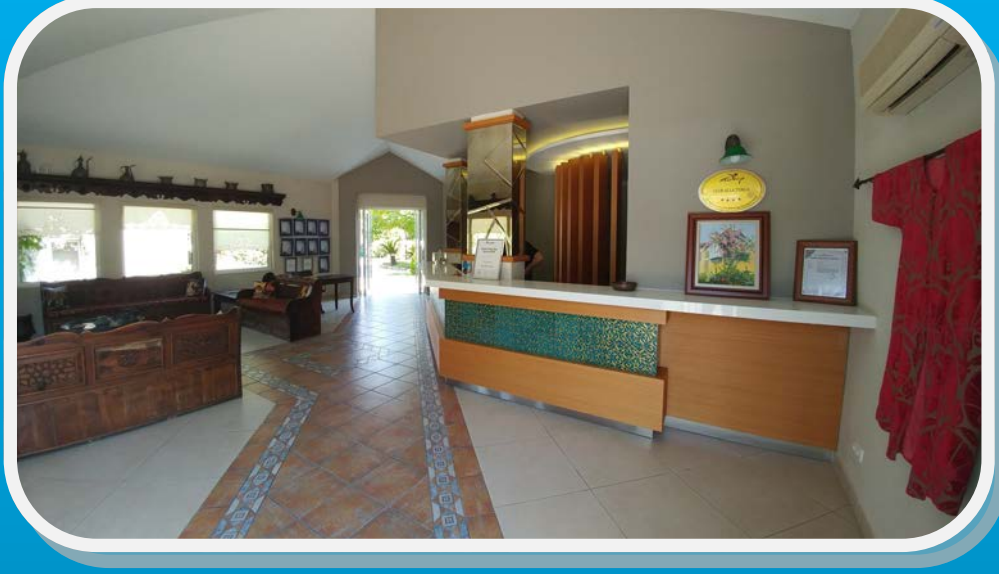
Bu kılavuz, Club Alla Turca'da, COVID-19 virüsünün yayılmasını önlemek için gerçekleştirilen tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Tesisimiz sistematik bir yaklaşımla çalışmalarına devam etmektedir. Tesisimizde verdiğimiz tüm hizmetlerde Covid - 19 salgını önlemleri ve uygulamalarına ilişkin Turizm Bakanlığınca yayınlanan Genelge ve kriterlerine uyulmakta olup, bu konuda profesyonel destek alınmaktadır. İç bünyemizde bulunan ve uzman kişilerden oluşan hijyen ekibimiz sürdürülen tüm çalışmaların kontrolü ve doğrulamasını periyodik olarak yapmaktadır.

HAVAALANI - OTEL TRANSFER HİZMETİ

- * Araçlar her transferde dezenfekte edilecektir.
- * Araç içinde % 70 alkol oranına sahip kolonya ve el dezenfektanı bulundurulacaktır.
- * Transfer görevlilerinin (şoför veya refakat edecek personel) günlük ateşleri ölçülecektir.
- * Şoför ve refakat edecek personel maske, eldiven gibi koruyucu önlemler alacaktır.
- * Yolcu ile teması ve konuşması minimum düzeyde tutulacaktır .
- * Misafirlerimizin araca binmeden önce ateşleri ölçülecektir .
- * Yolculuk süresince misafirlerimize maske takmaları rica edilecektir .

Covid-19

INFORMATIONAL PRACTICES GUIDE



OTELE GİRİŞ / CHECK IN — KAYIT İŞLEMLERİ

- * Resepsiyona girişte misafirlerin bagajları Alkol bazlı yüzey dezenfektanı ile dezenfekte edilerek bagaj alanına alınacaktır. Bagajlar dezenfekte edildiklerine dair etiketlenecektir.
- * Resepsiyon girişinde temassız ateş ölçer ile misafirlerin vücut ısı ölçülecektir. Vücut ısı 38 °C'nin üstü çıkan misafirlerimiz önceden belirlenen izolasyonodasına alınarak sağlık kuruluşuna yönlendirilecektir
- * Tesise girişte maske talep eden tüm misafirlerimize maske verilecektir.
- * Check in esnasında sosyal mesafe kuralına uyularak işlem yapılacaktır.
- * Karşılama esnasında misafire kolonya ikram edilecektir
- * Resepsiyon girişinde ayaklı el temassız dezenfektanlık bulunacaktır.
- * Resepsiyon bölgesinde bulunan masalar arasında en az 1,5 m koltuk -sandalyeler arası en az 60 cm mesafe bırakılacaktır
- * Misafirlerimiz 12 saat aralıklarla boş tutulmuş, havalandırılmış ve sterilize edilmiş odaya alınacaktır. Dezenfekte edilmiş oda anahtarları misafirlerimize teslim edilecektir.
- * Resepsiyonda misafirlerin kişisel eşyalarını (cep telefonu, tablet, vb.) dezenfekte edebilmeleri için hijyen mendili ve dezenfektan bulundurulacaktır.
- * Ön büro personeli ve bellboylar, otel yönetiminin aksi bildirimi olmadığı sürece kişisel koruyucu ekipman kullanacaktır.
- * Enfekte atıkların yönetmelikler doğrultusunda toplanabilmesi için resepsiyon bölgesinde 'Enfekte Atık Kutuları ' bulundurulacaktır.
- * Resepsiyon bölgesinde en az 3 farklı dilde Covid - 19 ile ilgili bilgilendirmebroşürleri ve afişleri bulundurulacaktır.
- * Odaya giriş temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerinin verimli yapılabilmesi için saati 14:00 olarak belirlenmiştir.
- * Ön büro deski 15 dakikada bir dezenfekte edilecektir.
- * Misafirden alınan araç anahtarları dezenfektan mendillerle silinerek anahtar dolabına alınacak ve misafire araç kartı verilecektir.
- * Resepsiyon deski, zemin, masa ve sandalyeler belirli aralıklarla dezenfekte edilecektir.



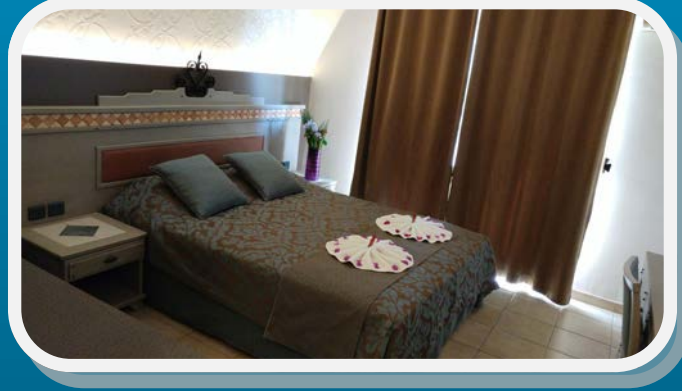
Covid-19

UYGULAMALARI BİLGİLENDİRME KILAVUZU

- * Klavye, mouse, telefon, yazarkasa poslar ve yazıcılar yarım saatte bir dezen-ekte edilecektir. Tüm pos cihazlarında temassız ödeme özelliği bulunacaktır.
- * Misafirlerimizden son 14 gün içerisinde bulunduğu yerlerin, varsa kronikrahatsızlıklarının, Covid - 19 geçirip geçirmediğine ilişkin bilgilendirme formudoldurmaları istenecektir.
- * Call center çalışanları en az ön tarafta duran personel kadar otelde uygulanan önlemlere hakim olacak ve telefonla gelebilecek sorularda eksiksiz ve doğru şekilde bilgi verebilecektir.
- * Call center'daki bilgisayarın ve telefonun diğer personeller tarafından kullanı-mına izin verilmeyecektir.
- * Resepsiyonda bulunan ortak kullanımdaki dâhili telefon, telefon şarj üniteleri kullanımdan kaldırılacaktır .

MİSAFİR İLİŞKİLERİ

- * Misafir ilişkileri personelimiz misafirlerimizle konuşurken sosyal mesafe kura-lına uyacaktır.
- * Misafir ilişkileri deskinde kolonya, dezenfektan bulundurulması ve kullanılan materyallerin sıklıkla dezenfekte edilmesi sağlanacaktır.
- * Otel içerisinde Covid-19 semptomları gösteren tüm misafirleri doktorofisine ve yönetime bildirilecektir. Aynı şekilde hastaneye giden misafirlerin sağlıkdurumları takip edilecektir.
- * Gün içinde karşılama yapılan özel misafirlerimize odaya eşlik ederken sosyal mesafe korunarak gerekli bilgiler verilecektir.
- * Misafir ilişkileri personeli tesis içindeki Covid-19 için alınmış tüm önlemleri bilmek, takip etmek ve misafir sorduğunda cevap verebilmek zorundadır.



KAT HİZMETLERİ

- * Misafir kontağındaki tüm personel kişisel koruyucu ekipman kullanılacaktır.
- * Odalarda alınan hijyen tedbirleri info kanalında bildirilecekti
- * Misafir odalarında bulunan bukletler tek kullanımlık poşetler içinde misafirlerimize sunulacaktır.
- * Oda perdeleri ve yıkanmayan malzeme (yatak runner, puf, koltuk vb.) buhar makinesi ile dezenfekte edilecektir. Tüm tekstil ürünleri en az 65 °C'lik program-larda yıkanacaktır.
- * Temizlik sırasında tek kullanımlık bezler kullanılacaktır.
- * C/out sonrası odalar temizlikten sonra dezenfekte edilecektir.
- * Oda temizliği sırasında yatak tekstilleri söküldükten sonra ve odalar temizlik esnasında havalandırılacaktır .



Covid-19

UYGULAMALARI BİLGİLENDİRME KILAVUZU

- * Kullanılan bütün alet-ekipmanların (araba, kova, faraş, bez, mob vs) düzenli temizlikleri ile ardından alkol bazlı yüzey dezenfektanı ile dezenfeksiyonu gerçekleştirilecektir.
- * Check-in'e hazır odanın kapısına " odanın tüm hijyen kontrollerinden geçtiğine dair BİLGİLENDİRME ve o odaya detaylı temizlik sonrası kimsenin girmedeği belirtilecektir.
- * Her odaya alkol bazlı el dezenfektanı koyulacaktır
- * Havuz ve sahil bölgesinde şezlong aralarına kanunca ön görülen mesafearalığı bırakılacak, sehpa, sandalye vb. malzemeler düzenli olarak alkol bazlıyüzey dezenfektanı ile dezenfekte edilecektir.
- * Genel alanlara kontamine maske ve eldivenlerin atılması için özel çöp kovaları konulacaktır.

YİYECEK & İÇEÇEK ÜNİTELERİ

- * Restoranlarımız sosyal mesafe kuralına uygun şekilde dizayn edilerek, misafir-lerimize bu yönde hizmet verilecektir. Tüm restoran girişlerinde el dezenfektan istasyonları bulundurulacaktır
- * Açık büfe konsepti misafirle büfe arasına 1,5m' lik şeritle boşluk bırakılarak verilecektir. Misafirler tüm büfeyi görecektir. Tabakları isteklerine bağlı olarak aşçılar tarafından verilecektir. Büfede kesinlikle maşa kullanımı olmayacaktır.
- * Restoranımızda tüm oturma düzeni ve kapasitemiz sosyal mesafeye uygun şekilde düzenlenecektir. Masalar arası en az 1,5 m mesafe bırakılacaktır. Yürüme alanları ve geçişler genişletilerek rahat ve konforlu hale getirilecektir.
- * Tüm restoranlar çalışma saatleri sonunda dezenfekte edilecektir. (Tüm yüzey-ler, ekipmanlar, ortam havası) Restoranların havalandırılması sık sık yapılacak ve her gün ULV cihazı ile dezenfekte edilecektir.
- * Dezenfeksiyon işlemleri sırasında alan kullanıma kapalı olacak, yalnızca sani-tasyon takımı içeride olacaktır.
- * Tüm tabak, çatal, kaşık, bardaklar yüksek sıcaklıklarda (85°C ve üstü) dezenfekte edilecektir. Restoran masalarında bıçak, çatal, kaşık tek kullanımlık sacchettolar içinde olacaktır, masada sunulan tuz, karabiber, peçete vb. ürünler tek kullanımlık olarak sunulacaktır..
- * Masalarda kapak değişimi her misafir kullanımından sonra yapılacaktır .
- * Bebeği olan misafirlerimizin kullandığı mama sandalyeleri her kullanım sonrasında uygun dezenfektanlarla dezenfekte edilerek, dezenfekte kullanıma hazır hale getirilecektir
- * Misafir meşrubat içecek taleplerinde, isteğe göre varsa kutu, cam bardak ya da tek kullanımlık bardaklar ile servis yapılacaktır.
- * Ayrıca maske ve eldiven gibi koruyucu ekipman isteyen misafirlerimize, bu imkan sağlanacaktır.
- * Restoranlarda dezenfekte edilerek paketlenecek servis takımları bu iş için görevlendirilecek sabit bir personel tarafından yapılacaktır.

BARLAR

- * Bar deskleri ve tezgahlar, yüzey dezenfektanı ile sürekli silinerek dezenfekte edilecektir.
- * Tüm ünitelerde, tek kullanımlık bezler (tercihen havlu peçete) kullanılacaktır.
- * Tüm bar tabureleri misafirlerimizin servis deski ile temasını engellemek için kaldırılmıştır.
- * Tüm buz makinaları dezenfekte edilmektedir.
- * Bar buklet malzemeleri misafirlerimizin kendilerinin almasının önüne geçilerek servis personelimiz tarafından servis edilecektir.
- * Bar set üstü ekipmanlar (shaker, bar kaşığı vb.) her kullanım sonrası dezenfekte edilecektir.



Covid-19

UYGULAMALARI BİLGİLENDİRME KILAVUZU

- * İstasyonda görevli olan personel sabitlenecek olup, zorunlu değişimlerde dezenfeksiyon prosedürü uygulanacaktır.
- * İstasyonda görevli olan personel sabitlenecek olup, zorunlu değişimlerde dezenfeksiyon prosedürü uygulanacaktır.
- * Günlük gazete ve dergiler kullanımdan kaldırılacaktır.

ROOM SERVİS / MİNİ BAR HİZMETLERİ

- * Tüm oda servisleri ve set-uplar'da yer alan, meyve, tatlı veya özel günler için servis edilen pasta vb. ürünler kapalı kaplarda servis edilecektir
- * Mini Bar ürünleri dezenfekte edildikten sonra dolaplara dizilecektir.

AÇIK BÜFE

- * Her mesai başlangıcında mutfak şefi ve sous şefler tarafından tüm mutfak ve stewarding personeline toplantı yapılarak alınan hijyen önlemlerinin üzerinden geçilecek, büfe ve mutfak içerisinde nasıl çalışılacağı, uyulacak kurallar ve önemi anlatılacak ve tek kullanımlık koruyucu malzemeleri (bone, maske, eldiven) takmaları sağlanacaktır .
- * Mezeler, zeytin yağlılar ve salatalar minimal olarak önceden hazırlanacak ve açık büfede şef tarafından servis edilecektir. Kesinlikle misafirin maşa ile teması engellenecektir.
- * Tek porsiyonluk tatlılarımız açık büfeye hazırlanarak, misafirimiz istediği takdirde şef tarafından sunulacaktır.
- * Taze pişirilmiş ızgara ürünleri, misafirlerimize şeflerimiz tarafından servis edilecektir.
- * Taze hazırlanmış salatalar, isteğe göre chefler tarafından sunulacaktır
- * Tüm şarküteri ürünlerimiz, misafir isteğine göre taze dilimlenecek ve misafire takdim edilecektir.

ANİMASYON / EĞLENCE

- * Aktiviteler sırasında en çok dikkat edilmesi gereken kurallar aktivitelerimize katılan tüm misafirlerimiz soldan sağa, önden arkaya 1,5 mt. mesafe ile rahat bir şekilde yapmaları sağlanacaktır .
- * Tüm aktiviteler sosyal mesafe kuralına göre düzenlenecektir.
- * Dışarıdan gelecek olan Canlı müzik ve Şov gurupları için alınacak önlemler aşağıdaki gibidir;
- * Personel kapıda ateş ölçümü ve dezenfektan işlemi sonrası sosyal mesafeye uygun şekilde maske dağıtılıp kulise kontrollü bir şekilde yönlendirilecektir.
- * Daha önceden onlar için izole yapılmış alanda oturup yemeklerini aldıktan sonra misafire temas etmeyecek şekilde kulislerine tekrar alınacaktır. Kulise gelecek olan guruba kişi sayısı kadar içecek ve meşrubat verilecektir, Tuvalet ihtiyaçları için misafir alanı olmayan bir yer gösterilecektir
- * Sahne şovları ve canlı müzikler sosyal mesafe kurallarına uygun yapıp koreografiler buna göre düzenlenecektir.
- * Çocuk şovları ve yetişkinler için yapılacak aktivitelerde kesinlikle misafir teması sağlanmayacaktır.

HAVUZLAR

Misafirler havuza girmeden önce duş almaları konusunda uyarılarak teşvik edilecektir. Uyarı panoları yapılarak misafirler yönlendirilecektir.

Havuz başında şezlong ve sehpalar sosyal mesafe kuralına göre dizayn edilecektir.

Havuzlarda klor seviyesi açık havuzlarda 1-3 ppm arasında tutularak günde en az 4 defa kontrol edilecek ve misafirin göreceği alana kayıtlar yazılacaktır.



Covid-19

UYGULAMALARI BİLGİLENDİRME KILAVUZU

- * Misafirlerimizin çocukları ve kendileri için yanlarında getirdikleri şahsi oyuncaklar ve yüzme ekipmanlarının havuzda kullanımına müsaade edilmeyecektir. Sadece deniz için kullanmaları tavsiye edilmektedir.
- * Havuz çevresinde bulunan WC'ler düzenli aralıklarla dezenfekte edilecek ve kayıt altında tutulacaktır.

PERSONEL ALANLARINDA PANDEMİ UYGULAMAKURALLARI

- * Tüm personelimizin düzenli sağlık kontrolleri yapılmaktadır. Birlikte yaşadığı kişilerin COVID - 19 açısından izlenebilmesi için personelden periyodik olarak bilgi alınacaktır.
- * Tüm personelimize salgın ve hijyen konusunda özel eğitimler verilmekte olup devamlılığı sağlanacaktır.
- * Personel girişlerinde temassız ateş ölçümü uygulamaları yapılacaktır.
- * Personel girişinde el dezenfektanı ve maske bulundurulacaktır.
- * Personel, çalışma yerine, misafirler ve ortam ile temasına uygun kişisel koruyucu donanım (maske, cerrahi eldiven, siperlik gibi) ile el dezenfeksiyonu imkanı sağlanarak, kullanımı izlenecektir
- * Personel kıyafetlerinin günlük olarak temizlik ve dezenfeksiyonu sağlanacaktır .



COVID-19 Salgını sebebiyle almış olduğumuz önlemler ve tüm uygulamalar salgın sürecinin sona ermesi ile uygulamadan kaldırılacaktır.

