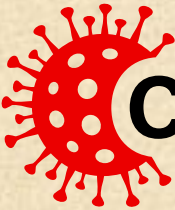


CRYSTAL HOTELS

RESORT & SPA

KEMER • BELEK • SİDE • BODRUM



CRYSTAL HOTELS

COVID-19

UYGULAMALARI





Değerli Konuklarımız, Saygıdeğer İş Ortaklarımız,

CRYSTAL HOTELS olarak, çalışanlarımızın, misafirlerimizin, ziyaretçilerimizin ve tüm ilgili taraflarımızın sağlığına önem vermekteyiz. Bina, havuz, su ve gıda güvenliği, teknik bakımlar, acil durumlar, temizlik süreçlerimiz ISO Kalite Yönetim Sistemlerine göre yürütmekte olup, **Bureau Veritas** tarafından belgelendirilmiştir.

Misafirlerimizin CRYSTAL HOTELS konukseverliği ile sağlıklı, mutlu, huzurlu ve unutulmaz bir tatil geçirmeleri için; Bu kritik dönemde misafirlerimizin konforunu ve sağlığını önemsiyoruz. Tüm CRYSTAL HOTELS çalışanları, üzerine düşen görev ve sorumluluklarını eksiksiz yerine getireceğini, siz misafirlerimize ve değerli iş ortaklarımıza bildirmek isteriz.

İş süreçlerimiz, **T.C. Sağlık Bakanlığının ve Dünya Sağlık Örgütü'nün COVID-19 ile ilgili** yayınlamış olduğu bilgiler ışığında, uzman kadromuz tarafından takip edilerek gerektiğinde revize edilmektedir. Bu süreçler, eğitilmiş ve profesyonel kadromuz tarafından denetlenmektedir. Otellerimizin, acil eylem planları oluşturulmuştur.

Dış kaynaklı tedarik işlemleri, tüm risk boyutlarıyla ele alınmaktadır. Tüm tedarikçilerimiz ve paydaşlarımızla iş planlarımız gözden geçirilmekte, tedarik zincirinin tüm aşamaları yeniden planlanmaktadır.

Çalışanlarımız, rutin olarak sağlık taramasından geçmektedir. Çalışanlarımıza, iş yeri hekimlerimiz tarafından **T.C. Sağlık Bakanlığı'nın** belirlemiş olduğu kriterler doğrultusunda planlı eğitimler verilmektedir.

Tesislerimizde, sosyal mesafe kuralları dikkate alınarak yönlendirme ve dekorasyon çalışmaları yapılmıştır. Tüm sosyal alanlar ve özel kullanım alanların da var olan hijyen standartları en üst noktaya getirilmiştir.

Korona tedbirlerimizin detaylarını sosyal medya hesaplarımızdan takip edebilirsiniz.

Sağlıklı günler dileriz.

Umman ÇETİNBAS

Crystal Hotels
C.E.O

Turkey

www.crystalhotels.com.tr

SAĞLIK PERSONELİ HİZMETİMİZ;

Otellerimizde sağlık personeli hizmeti verilmektedir. Bu personellerimiz; check-in sürecinden itibaren gözlem yapmaktan sorumludur.

Sağlık çalışanlarımız; COVID-19 belirtileri olan; yüksek ateş, solunum sıkıntısı ve öksürük gibi temel bulaşıcı hastalık belirtileri gösteren kişileri, Sağlık Bakanlığının belirlediği şekilde, acil olarak, cerrahi maske takarak yetkili sağlık kuruluşuna sevk etmektedir. Otelimize giriş ya da tüm personellerimizin, misafirlerimizin, ziyaretçi ve tedarikçileri mizin ateş ölçümleri eğitilmiş personellerimiz tarafından yapılmaktadır.



PERSONELLERİMİZ;

- Personellerimiz düzenli olarak sağlık taramalarından geçirilmektedir.
- Kişisel koruyucu ekipman (maske eldiven bone v.b.) kullanımı konusunda yasal mevzuata uygun planlamalar yapılmış olup tüm servis alalarında kullanılacaktır.
- Servis, lojman, yemekhane gibi personel alanları çalışanlarımızın sağlığını riske atmayacak nitelikte dizayn edilmiştir ve hijyen standartları üst düzeyde tutulmuştur. İnsan Kaynakları Departmanımız tarafından düzenli olarak kontrol edilmektedir.



EĞİTİM FAALİYETLERİMİZ;

Tüm tesislerimizde sosyal mesafe kuralları dikkate alınarak gerekli yönlendirme levhaları ve işaretleme çalışmaları yapılmıştır.

Resepsiyon deski, asansörler, havuz çevresi, plajlar, oturma, dinlenme ve yemek alanları sosyal mesafe kurallarına göre dizayn edilmiştir.

Misafirlerimizin otel içerisinde ulaşımını sağlayan tüm araçlar her kullanım sonrası dezenfekte edilmektedir.

Personellerimiz sosyal mesafe kurallarına dikkat etmektedir.



GÜVENLİK;

•Otelimize giriş yapan tüm personellerimizin, misafirlerimizin, ziyaretçi ve tedarikçilerimizin ateş ölçümleri eğitilmiş personellerimiz tarafından yapılmaktadır.

•Gerekli durumlara uygun acil eylem planı oluşturulmuştur.



Tüm çalışanlarımıza, Koronavirüs ve diğer tüm bulaşıcı hastalıklar, hastalık belirtileri, korunma yolları, şüpheli ve acil durumlar hakkında ki eğitimler Sağlık Bakanlığının belirlemiş olduğu kriterler doğrultusunda verilmektedir.

Tüm bilgi ve broşürler çalışanlarımızın kolay ulaşabileceği şekilde, online ve görsel duyuru materyalleri olarak paylaşılmaktadır. Olası acil durumlarda kullanılan iletişim kanallarımız, teknolojik materyallerle desteklenmiştir.

Çalışanlarımıza Hijyen eğitimleri verilmekte olup sertifika sahibi olmaları için program başlatılmıştır. Yeni servis şekillerimizle ilgili eğitimler verilmektedir.



Sizleri tüm koruyucu önlemler alınmış Ön büro desklerimizde sosyal mesafe kuralına göre karşılayacak olan personelimiz maske, eldiven gibi tüm kişisel koruyucu ekipmanları ile hazır bulunacaktır.

Sizler için oda kartlarınızı ve havlu kartlarınızı dezenfekte ederek sadece sizin kullanımınıza sunacağımız bir kit geliştirdik. Bu kitler içinde, imza işlemlerinizi için sadece sizin kullanımınıza sunulan kalemler de mevcut olacaktır.

Check in, işlemlerimiz hızlı ve minumun temas ilkesine göre yapılmaktadır. İsteyen misafirlerimiz, online check in işlemi de yapabilirler.

Check in işlemleri sırasında misafirlerimize genel otel tanıtımının yanı sıra Covid-19 ve bulaş önleme faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

Sağlık personellerimiz, check in işlemlerinde, Covid-19 belirtilerini gözlemek, incelemek adına Ön Büro çalışanlarına eşlik eder.

Misafirlere ait bagajların dezenfeksiyon işlemleri, otellerimizde belirlenen check in dezenfeksiyon alanlarında yapılmaktadır. Bellboy çalışanlarımız tarafından dezenfekte edilen bagajlar, özenle misafir odasına taşınmaktadır.



MİSAFİR İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ;

Tüm Misafir ilişkileri personelimiz eğitimden geçirilerek sosyal mesafe kuralları ve salgın hastalık takibi konusunda eğitilmiştir.

Misafir ilişkileri personellerimiz, 24 saat istek ve önerilerinizi değerlendirmek üzere hizmet vermektedir.

Misafir ilişkileri çalışanlarımıza 6666 nolu telefondan yada misafir ilişkileri deskinden ulaşabilirsiniz.



GIDA GÜVENLİĞİ;

Gıda üretim aşamaları gıda mühendislerimizin kontrolünde, eğitilmiş, ustalık belgesine sahip mutfak çalışanlarımız tarafından, ISO 22000 Gıda Güvenliği Standartlarına göre yürütülmektedir.

Yiyecek, içecek servis ve sunum alanlarında çalışanların ve misafirlerin Toplu temasını engelleyecek nitelikte çeşitli revizyonlar yapılmıştır. Üretim alanlarımız 24 saat kamera sistemi ile izlenmektedir.

Restoranımızda bulunan ekranlardan üretim alanlarımızı izleyebilir, dilerseniz gıda mühendislerimizle birlikte, üretim alanlarımızı ziyaret edebilirsiniz.



- Siz değerli misafirlerimize, yiyecek, sunum ve servis ekipmanları ile teması tamamen ortadan kaldırılmış yeni bir açık büfe sunum sistemi hazırladık,
- Açık büfelerde sizler için hazırlanan, birbirinden lezzetli yiyecekleri, mutfak şeflerimiz sosyal mesafe kuralları dahilinde We SERVE sistemi ile el değmeden, dağıtımını yapacaklardır.
- Alacarte restoranların set menü sistemi ile daha çok misafire servis vermesi amaçlanmıştır.
- Çocuklarınız ve Bebeklerinizin için özel hijyen şartlarından hazırlanacak mamalar odanıza servis edilecektir.

We Serve



- Restoranlarımızda ve barlarımızda sıcak ve soğuk içecekler, maske ve eldiven kullanan servis personellerimiz tarafından masaya servis edilecektir.
- Restoran ve barlarımız, gıda güvenliği kapsamında tüm gereklilikleri sağlamış olup gıda mühendislerimiz tarafından takip edilmektedir.





Kimyasallar

- Mutfak, çamaşırhane, bina bakımı, kişisel hijyen, havuz bakım ürünleri ve su şartlandırma işlemlerinde kullandığımız kimyasallarımız; Sağlık Bakanlığı onaylı Diversey ürünleridir.
- Genel kullanım alanları ve misafir odalarımızda, kişilerin kullanımına yönelik dezenfektanlarımız bulunmaktadır.

Ozon Sistemleri

- Mutfaklarımızda, sebze meyve dezenfeksiyon işlemlerinde ozon kullanılmaktadır.
- Kapalı genel alanlarda, gıda üretim alanlarımızda ortam havası ve yüzey dezenfeksiyonu amacı ile ozon sistemlerinden yararlanılmaktadır.



Buharla Dezenfeksiyon İşlemleri

- Odalar ve genel alanlarda, yüksek ısıda buharla dezenfeksiyon işlemleri yapılmaktadır. Bu yöntemle kolay ulaşılamayan, detay ve zaman isteyen tüm yüzeyler kısa sürede dezenfekte edilmektedir.



ODA TEMİZLİK SÜRECİ;

Tüm personel ve misafir kullanım alanlarımız; program çerçevesinde temizlenip dezenfekte edilmekte, alanında eğitilmiş, uzman çalışanlarımız tarafından kontrol edilmektedir.

Tüm temizlik işlemlerimiz; uluslararası kabul gören, çapraz bulaşmayı önleyecek nitelikte, sağlık bakanlığının önerileri dikkate alınarak hazırlanan talimatlar doğrultusunda yapılmakta, alanında uzman şeflerimiz tarafından kontrol onayı verilmeden hizmete sunulmamaktadır. Temizlenen odalarımız en az 24 saat sonra kullanıma açılmaktadır.

Oda bukletlerimizin içerisinde; dezenfektan, maske ve eldiven bulunan Acil Durum Kiti ilave dirmiştir.

Odalarımızın genel dezenfeksiyon işlemlerinden sorumlu ayrı bir dezenfeksiyon ekibimiz mevcuttur. Odalarımızda bulunan kumandalar (tv kumanda - klima kumanda v.b.) size özel olarak dezenfekte edilerek hijyen poşetleri içinde servis edilecektir.



GENEL ALAN TEMİZLİK SÜRECİ;

Günlük genel alan temizlik programlarımıza ilave olarak genel alan dezenfeksiyon takımı oluşturulmuş olup, düzenli olarak dezenfeksiyon işlemleri yapılmaktadır.

Dezenfeksiyon ekibimiz son teknolojiye sahip ekipmanlara sahip olup, özel olarak eğitim almaktadır.



ÇAMAŞIRHANE HİZMETİ;

Oda ve genel alan tekstillerimiz, Crystal Çamaşırhane Fabrikamızda son teknolojiye sahip makine ve ekipmanlarla, Halk Sağlığı Kurumunun önerdiği ısı derecelerinde yıkanıp, ütülenmekte, paketlenerek otellerimize sevk edilmektedir.



Misafirlerimizin değerli çocukları için mini kulüplerimizde aldığımız önlemler kısaca şu şekildedir.

Temizlik ve dezenfeksiyon planları revize edilmiş olup belirli a şamalardan geçirilerek sürekli dezenfekte edilecektir. Çocuklarımıza özel kişisel oyun programları geliştirilmiş olup kullanımı sadece bir çocuğa özel olacaktır. Mini kulüplerimizde temizliği kolay, güvenli oyuncaklar tercih edilmektedir. Kullanılacak olan oyun parkları oyuncaklar sürekli ve her kullarımdan sonradezenfekte edilecektir. Kullanılan boya vb. materyaller Sağlık Bakanlığı onaylıdır.

Mini kulüplerimiz uzman çalışanlarımızın gözetiminde faaliyetlerini sürdürmektedir. Çalışan personelimizin Hijyen eğitimlerine tabi tutarak kişisel koruyucu ekipman- lar kullanılması sağlanacaktır. Mini Kulüp kapasitelerimiz revize edilmiş olup sosyal mesafe kuralları dikkate alınarak kapasite kullanımı yapılacaktır.



- Kapalı alan hizmet alanlarımızın tamamında maksimum kapasite planlaması yapılarak tanımlanmış, sosyal mesafe kuralına göre tekrar dizayn edilmiştir. Bu alanlarda havalandırma şartları üst düzeyde tutulmuştur.
- Toplu kullanım alanlarında, aynı aileden ve aynı odada konaklayan misafirlerimiz dışındaasansör kullanımında kapasite sınırlaması yapılarak, kullanım, havalandırma ve dezenfeksiyon işlemleri için yeni asansör kullanım talimatları hazırlanmıştır.
- Hamam, sauna ve masaj hizmeti, Sağlık bakanlığının tavsiyeleri doğrultusunda hizmet vermeye devam edecektir. Mevcut hijyen standartları geliştirilerek kişiye özel servis materyalleri kullanılmaktadır.
- Fitness salonlarımızda bulunan tüm spor aletlerimizin her kullanım öncesi ve sonrasında görevli personel tarafından dezenfekte edilmektedir.
- Eğlence aktivitelerimiz, açık alanda, sosyal mesafe kurallarına göre tasarlanan ve toplu temasın engellendiği yeni faaliyetlerle hizmet vermektedir.
- Kütüphane hizmetimiz geçici süre durdurulmuş olup, kitap sever misafirlerimiz için dezenfekte edilmiş tabletlerimizden e-kitap hizmeti sunulmaktadır.



Tesislerimiz de tüm baskılı evrak kullanımını online ve dijital ortamda siz değerli misafirlerimize kullanımına sunulacaktır.



Otel havalandırma ve iklimlendirme sistemlerimiz 24 saat kontrol altında tutulmakta, mevzuata uygun standartlarda ve sıklıkta temizliği sağlanarak mesleki yeterliliği sağlanmış teknik personellerimiz tarafından kontrol edilmektedir.

Havalandırma ve klima sistemlerimiz Legionella Genelgesinin yanı sıra, temizlik sıklığı artırılarak her check out sonrası temizlenmektedir.

Su ve havuz sistemlerimiz son teknolojiye sahip filtrasyon, uv cihazları, ozon sistemleri, kimyasal dozajlama üniteleri vb. cihazlar ile mevzuat limitleri doğrultusunda dezenfekte edilmektedir.

Tüm teknik bakımlarımız ve ölçüm sonuçlarımız, ISO 50001 kapsamında, online olarak kayıt edilerek takip edilmektedir.



Yapılan temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerinin doğrulaması amacıyla, anlaşmalı olduğumuz akredite laboratuvar kuruluşları tarafından, çeşitli kullanım alanlarından alınan swap ve ortam petrisi örnekleri ile hijyen analizleri yapılmaktadır.

Gıda, kullanım suyu, havuz ve deniz suyu analizlerimiz anlaşmalı olduğumuz akredite laboratuvar kuruluşları tarafından yapılmakta, gıda mühendislerimiz tarafından tüm sonuçlar takip edilmektedir.

Güncel havuz suyu analiz sonuçlarımız, havuz çevresinde bulunan panolarımızda duyurulmaktadır.



İş sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerimiz İş Güvenliği Uzmanlarımız ve İş Yeri Hekimlerimizin kontrolünde yasal mevzuat kapsamında yürütülür. İş Güvenliği Uzmanlarımız, yasaya göre otellerin tehlikesiz sınıfta yer almasına rağmen işletmemizde tam zamanlı olarak hizmet vermektedir.

Olası riskler, risk analizi yöntemleri ile online takip edilmektedir. Acil Eylem Planlarımız tüm çalışanlarımıza duyurulmuştur.

Misafir alanlarında, acil eylem planlarına göre gerekli tedbirler alınmış olup, çeşitli yönlendirmeler yapılmıştır.

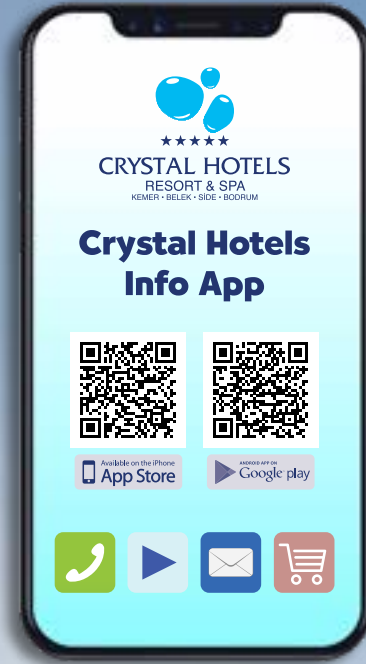
Çalışanların sağlık bilgileri, iş yeri hekimlerimiz tarafından takip edilmektedir. Servis, lojman, yemekhane gibi personel alanları çalışanlarımızın sağlığını riske atmayacak nitelikte dizayn edilmiştir ve hijyen standartları üst düzeyde tutulmuştur. İnsan Kaynakları Departmanımız tarafından düzenli olarak kontrol edilmektedir.

Otellerimizde Pandemi dönemi uygulamaları, yönetici kadromuzun yanı sıra İş Yeri Hekimlerimiz ve İş Güvenliği Uzmanlarımızın da yer aldığı Pandemi Kurulu tarafından yürütülmektedir.



Genel kullanım alanlarında sağlık bakanlığının yayınlamış olduğu, COVID-19 korunma yollarıyla ilgili bilgilendirme afişleri yer almaktadır.

Info kanallarımız, mobil uygulamamız ile otellerimizde alınan tedbir ve uygulamalar hakkında misafirlerimize bilgi verilmektedir.



Our difference is your happiness...



CRYSTAL HOTELS KALİTE BELGELERİMİZ;

Crystal Hotels, sorumlu olduğu tüm yasal ve düzenleyici gereklilikler ve Uluslararası kalite standartlarına göre yönetilmektedir.

BU KALİTE STANDARTLARI;

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi,

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi,

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi,

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi,

ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi,

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemidir.



CRYSTAL HOTELS DENETİM ANLAYIŞI

Otellerimiz, bağımsız belgelendirme kuruluşları ve uzmanlardan oluşan Crystal Hotels Merkez Ofis Kalite Denetim Ekibi tarafından düzenli aralıklarla denetlenmektedir.

Kalite ve Denetim Ekibimiz Kültür ve Turizm bakanlığının hazırlamış olduğu kriterlerin sahada uygunluğunu kontrol eder ve Yetkili Kurumlar Kuruluşlar ile eş güdüm içinde çalışırlar.

Bu denetimler; gıda güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği, yangın güvenliği, havuz-plaj güvenliği, genel güvenlik ve hijyen şartları, çevre koruma faaliyetleri, konsept uygulamaları, bilgi güvenliği, misafir istek, öneri ve şikayetlerinin ele alınması gibi konuları kapsamaktadır.





www.crystalhotels.com.tr