



# **COVID-19 MANİFESTOSU**

**"Önce sağlık ilkesi ile sizlerin ve çalışanlarımızın sağlığını önemsiyoruz."**

**DORUKKAYA SKI & MOUNTAIN RESORT  
2020**

## **BİZ KİMİZ?**

### **KURUMSAL KÜLTÜR VE FELSEFEMİZ**

1974 yılında Burhanettin Kaya tarafından kurulan Kaya Holding, bugün 14 otel 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 gelmelerini sağlamaktır.

### **TARİHÇEMİZ**

Türkiye'nin ilk kayak merkezlerinden biri ve bugünün en popülerleri olan Dorukkaya Ski & Mountain Resort, çam ormanları arasında, sonsuz beyazlığın ortasında renkli, çlgın eğlenceler ve sınırsız heyecanlar sunan, dünya standartlarında bir kayak ve snowboard merkezidir.

Bolu Kartalkaya'daki konumu itibariyle İstanbul ve Ankara'dan kısa sürede ve kolaylıkla ulaşılabilen Dorukkaya Ski & Mountain Resort, kış sporları keyfini güvenceye alan kar makineleriyle mükemmel bir kış tatili merkezidir. Misafirlerine her şey dahil konseptiyle hizmet veren otelde; dağ veya pist manzaralı odalarda konaklama sağlanmaktadır.

Türkiye'nin en iyi kayak pistlerinin bulunduğu bir bölgede yer alan Dorukkaya Ski & Mountain Resort, projesi Avusturyalı mühendisler tarafından yapılan Türkiye'nin ilk snowpark tesisleri, snowtubing ve buz pateni pistleri ile kayak ve snowboard tutkunları için vazgeçilmez bir buluşma noktasıdır.

### **GENEL ÖZELLİKLERİMİZ**

Dorukkaya Ski & Mountain Resort, Kaya Holding tarafından 1990 yılında "her şey dahil" konsepti ile hizmete giren 5\* konaklama tesisidir.

Dorukkaya Ski & Mountain Resort, toplamda 263 oda ve 534 yatak kapasitesine sahiptir.

1.5 milyon metrekareye sahip pist alanı, Türkiye'de ilk kez kullanılan Leitner markalı önden korumalı lifti, farklı zorluk derecelerinde 15 pisti ve toplamda 9 lifti ile Dorukkaya Ski & Mountain Resort, misafirlerine direkt olarak telesiyejlere ulaşım imkanı vermektedir.

Tüm pistlerinde kaplı olan dünyaca ünlü Fransız firması Sufag'ın kar yapma makineleri ile kar garantili tatil imkanı sunulmakta, kar makinesi sayesinde misafirlerimiz her güne kar ile uyanmakta, pistler her zaman kayak yapmaya hazır şekilde misafirlerini ağırlamaktadır.

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

### **İLETİŞİM BİLGİLERİ**

Adres : Kartalkaya Mevkii / Bolu P.K 51  
Telefon : 0 374 234 50 26  
Fax : 0 374 234 50 25  
e-mail : [dorukkaya@kayahotels.com.tr](mailto:dorukkaya@kayahotels.com.tr)  
web : [www.kayahotels.com.tr](http://www.kayahotels.com.tr)

### **MESAFELER**

Esenboğa Havaalanı : 190 km  
Sabiha Gökçen Havaalanı : 200 km  
Bolu : 40 km  
İstanbul : 280 km  
Ankara : 180 m

## AMAÇ

Bu manifesto, Covid-19 pandemisi kapsamında, virüs bulaşma 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 kelimeden 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**

Dorukkaya Ski & Mountain Resort 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 karşı 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?**

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı ve Kültür ve Turizm Bakanlığı başta olmak üzere tüm resmi kurumların genelgeleri ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tavsiyeleri doğrultusunda, COVID-19 sürecinde sizlere daha sağlıklı bir ortam sunabilmek adına otelimiz en üst düzeyde hijyen tedbirleri almaktadır. Yine aylık olarak gerçekleştirilmekte olan Güvenli Turizm Sertifikası denetimleri ile pandemi döneminde güvenli bir tatil ortamı yaratmak için gerekli tüm çalışmalar yapılmakta olup, sizler için alacağımız tedbirler aşağıdaki gibidir.

## **OTELE GİRİŞ ÖNBÜRO HİZMETLERİ**

- Siz değerli misafirlerimizin ateş ölçümleri ve kayıtları yapılacak olup, girişte Covid-19'a yönelik sorgulama yaptığımız formun doldurulması (sağlık durumu, HES kodu, vb.) 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.
- Ön büro 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 yığılmayı 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.
- Ödemelerde temassız ödeme tercih edilecek, temassız ödemenin olmadığı durumlarda, kart değiş tokuşu, fatura verilmesi, anahtar kartı verilmesi gibi işlemlerin tamamında masa üstü dezenfektan kullanılacaktır.
- Dorukkaya Otel Mobil Uygulaması kullanarak otel içinde temassız ödeme yapılabilecek, otel içi uygulamalara mobil uygulama ortamında hızlı erişim imkanı sağlanacaktır.
- Resepsiyon deski ve kullanılan tüm telefon, kalem, klavye, çekmece kolları, yazıcı tuşları, tarayıcılar, kumandalar, aydınlatma düğmeler, vb. sık sık dezenfekte edilecektir.
- Room change mümkün oldukça uygulanmayacaktır.
- Tesisimiz günübirlik kullanımlara kapatılacak, otel misafirleri dışında tesisimize kimse alınmayacaktır.
- 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. Günlük aramalarla 60 yaş üstü misafirlerimizin istek veya şikâyetlerini sorgulayacaklardır.
- 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.
- 24 saat hizmet veren ücretli otel doktorumuz ile koordineli olarak pandemi döneminde sizlere en hızlı ve güvenli şekilde sağlık hizmeti sağlanacaktır.

## **KAT HİZMETLERİ**

- Odalara giren tüm kat hizmetleri çalışanlarımız, kişisel koruyucularını kullanacaklardır.
- Maidlerimiz aynı odaları temizleyecek, kat şeflerimiz aynı bölgeleri kontrol edeceklerdir.



- Odalarda kullanılan tüm buklet malzemelerimiz ilk kez sizin kullanımınıza sunulan tek kullanımlık malzemeler olacaktır. Buklet malzemelerimiz tek kullanımlık eldivenlerle yerlerine yerleştirilir.
- Oda temizliği 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 oda penceresi açık bırakılacak, odanın havalandırılması sağlanacaktır.
- Odalarda kullanılan temizlik alet ve ekipmanları da dezenfekte edilerek kullanılacaktır.
- Asansör önlerine dezenfektanlar konulacaktır.
- Asansör önlerinde yönlendirmeler olacaktır.
- Havuz, alanlarında sosyal mesafe kuralına göre düzenleme yapılacaktır.
- Şezlonglar misafirin her kullanımından önce ve sonra dezenfekte edilecek, çöpler sık sık değiştirilecektir.
- 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, 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 üretilecek 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.
- Gıda ve Hijyen mühendisimiz liderliğinde sizlerin sağlığı için 24 saat üst düzey önlemler alınmaya devam edecektir.

## **YİYECEK & İÇECEK SERVİSİ**

- Yemek saatlerinin uzatılması ile beraber belirli sayıdaki misafirlerimizin ayrı saat dilimlerinde restorana girişleri sağlanacak, böylece sosyal mesafe kuralına uygun olarak planlanmış restoran kapasitesinde hizmet verilecektir.
- 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, servantlardaki 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 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 ve sauna kapasiteleri sosyal mesafe kuralına göre belirlenecek ve randevu sistemine göre hizmet verecektir.
- Sauna, hamam gibi alanların misafir tarafından kullanım süresi azami 30 dakika olacak, her kullanımdan sonra 15 dakikalık temizlik ve dezenfeksiyon süresi bırakılacaktır.
- Hamam, sauna, vb. kullanan misafirler kayıt altına alınacaktır.
- Tek kullanımlık malzemeler kullanılmaya devam edecektir.
- SPA içinde nem oranı kontrol edilecek, sık sık havalandırma yapılacaktır.
- Kişiyeye özel bakım, hamam ve sauna olanağı gibi özel konseptler uygulanacaktır.
- Fitness ekipmanları kullanım öncesi ve sonrası dezenfekte edilecektir. Tüm temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri onaylı dezenfektan ve tek kullanımlık kâğıt 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.

## **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 ulaşılacak, 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 verilmeyecektir.
- Havuza girmeden önce misafirlerde havuz panosundaki kurallara uymaları istenecektir.

- Havuzlarda sosyal mesafe kuralına uyulması sağlanacaktır.

## **PERİYODİK EKİPMAN BAKIMLARI**

- Bulaşık makineleri kontrolleri sıklaştırılacak, yıkama, durulama ve kurutma sıcaklıkları ile kimyasal dozajları denetlenme sayısı artırılabacaktır. 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.

## **TOPLANTI GRUPLARI**

- Toplantı grupları için acente ile yapılan anlaşmalara mümkün oldukça katılımcıların online check in yapmaları şeklinde yönlendirme yapılacaktır.
- 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.

- Acente 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.
- Toplantı salonu girişlerinde dezenfektanlar bulundurulacaktır.
- Fuaye ve toplantı salonlarında sosyal mesafe kurallarına uygun düzenlemeler yapılacaktır.
- Toplantı kapasitesi, sosyal mesafe kuralına uygun sayıda olmak üzere yeniden belirlenecek, grupların anlaşmaları yapılırken bu sayılara riayet edilecektir.
- Toplantı salonu girişinde katılımcılar sosyal mesafe kuralına uygun olarak içeri alınacak, talep eden katılımcılara maske verilecektir.
- Toplantı salonu sık sık havalandırılacaktır.
- Toplantı salonu 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.
- Toplantı salonları gün boyu temizlenecek, gün sonunda detaylı temizlik ve ULV ile dezenfeksiyonu sağlanacaktır.
- Toplantı salonu WC temizlik ve dezenfeksiyonu rutin olarak yapılmaya devam edilecektir.

## **TRANSFER HİZMETLERİ**

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

## **LİFTLER**

- Türkiye’de ilk kez kullanılan önden kapaklı, korumalı, Leitner Detachable Chairlifts misafirlerimizin kullanımına sunulmadan önce ve sonra dezenfekte edilecektir.
- Kayak alanına gelen misafirlerimizin ateş ölçümleri yapılacaktır.

## **KAYAK MALZEMELERİ KİRALAMA VE KAYAK OKULU**

- Kayakta kullanılan her türlü malzemenin kullanımından önce ve sonrasında dezenfeksiyonu sağlanacak, bu konuda partner firmamız da tarafımızdan kontrol edilecektir.
- Kayak Merkezi ve Kayak Okulunu kullanan misafirlerimizin ateş ölçümleri yapılacak ve kayıt altına alınacaktır.

## **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 kullanımlarında, dezenfeksiyon, sosyal mesafe kuralı ve maske kullanımı gibi tedbirler hassasiyetle uygulanacaktır.