



COVID-19 FREE HOTELS WORRY-FREE VACATION

"COVID-19 Hijyen ve Sağlık Uygulamalarımız İle
Tatiliniz 100 % Güvende."



asteriahotels.com

İÇİNDEKİLER

1. Yönetim Politikamız ve Mevzuatlara Uyum
2. Denetim Mekanizmamız
3. Korunma ve Kontrol Önlemleri
4. Ön Büro / Misafir İlişkileri Yönetimi
5. Temizlik ve Dezenfeksiyon Uygulamaları
6. Çamaşırhane ve Tekstil Yönetimi
7. Gıda Güvenliği ve Yiyecek İçecek Üniteleri
8. Animasyon / Eğlence ve Aktivite
9. Çocuk Kulübü / Gençlik Kulübü
10. SPA & Wellness & Fitness
11. Sahil, Havuzlar ve Aquapark
12. Kongre ve Toplantı Salonları
13. Personel Eğitimleri
14. İnsan Kaynakları Yönetimi
15. Sağlık Hizmeti
16. Otelde Şüpheli Misafir ve Personel Olması Durumunda Genel Yaklaşımımız

Değerli Misafirlerimiz ve İlgili Tüm Paydaşlarımız;

Tüm dünyada ve ülkemizde baş gösteren Covid-19 virüsü ile ilgili Asteria Hotels & Resorts olarak sizleri ve aile üyelerinizi her zamankinden daha çok önemsiyor, bu amaçla sizlere güvenli tatil sunmak için otellerimizde aldığımız bir dizi önlemler ve geliştirdiğimiz hizmet standartlarımız konusunda sizleri bilgilendirmek istiyoruz.

1

Yönetim Politikamız ve Mevzuatlara Uyum

Uluslararası standartlar ve yasal mevzuatlar doğrultusunda misafirlerimizin taleplerini karşılamak için mevcut olan yönetim, insan, ürün ve hizmet kalite standartlarımıza ek olarak otellerimiz bünyesinde Covid-19 küresel salgın dönemi ve sonrası süreci yönetecek ve süreç ile ilgili aksiyonların takibini yapacak olan “Covid-19 Hizmet Ekibi” oluşturulmuştur.

Ekiplerimiz tarafından gündem ve gelişmeler sürekli takip edilmekte; WHO (Dünya Sağlık Örgütü) , T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu, T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı yayınları başta olmak üzere ilgili tüm resmi makamların uzman görüşleri doğrultusunda gerekli güncellemeler yapılarak aksiyonlar alınmaktadır.

2

Denetim Mekanizmamız

Otel içi denetimlerimiz, Kalite Kontrol Departmanlarımızın öncülüğünde konusunda uzman yöneticiler tarafından oluşturulmuş ekipler ile periyodik olarak gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca otellerimizdeki tüm uygulamalar Türkiye Cumhuriyeti idari makamları, Uluslararası 3.Taraf Bağımsız Denetleme Kuruluşları ve çalıştığımız tur operatörleri tarafından sürekli kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.

3

Korunma ve Kontrol Önlemleri

Mevcut süreçlerimiz ile İş Sağlığı ve Güvenliği Risk analizlerimiz gözden geçirilmiştir. Covid-19 küresel salgınına ait riskler tüm boyutları ile ele alınarak tanımlanmış ve alabileceğimiz önlemler konusunda aksiyon planları hazırlanmıştır.

Bu doğrultuda;

- Otel ortak kullanım alanları (Restoranlar ve barlar, toplantı salonları, pasta salonu, resepsiyon alanı, oturma salonu vb...) ve bekleme alanları ile asansörlerde misafirlerimizin ve personellerimizin güvenliğini sağlayacak fiziki mesafeler belirlenmiş, işaretlenmiş ve bu kapsamda gerekli önlemler alınmıştır. (Kişiler arası 1,5 m. mesafe ve 2,5 m2//kişi alan)
- Otel ortak kullanım alanlarında ve asansörlerde kullanıcı sayıları sınırlandırılmış olup siz değerli misafirlerimize ilgili alanlarda duyuru yapılmaktadır.

3

Korunma ve Kontrol Önlemleri

- Otel odalarımızın düzeni, toplam kapalı alan hacmi ve ortak kullanım alanlarının kapasitesi göz önünde tutularak doluluk oranı planlanmakta; güvenli fiziksel mesafeyi sağlayacak şekilde tasarlanmaktadır.
- Ürün-hizmet sağlayıcılarımız ile ziyaretçilerimizin otel içi erişim noktaları belirlenmiştir. Bu noktalarda da sosyal mesafeyi korumaları ve gerekli koruyucu ekipmanları kullanmaları sağlanmaktadır. Diğer noktalara kontrollü erişimlerine izin verilmektedir.



3

Korunma ve Kontrol Önlemleri

- Tüm genel kullanım alanlarında misafirlerimizin ve personellerimizin kullanımına yönelik el dezenfektanı ünitelerinin sayısı arttırılmıştır.
- El ile temas edilen yüzeyler ve kullanım tekrarı olan ekipmanlar (kalem, oda kartı vs.) her kullanım sonrası uygun yöntemler ile dezenfekte edildikten sonra misafirlerimizin kullanımına sunulur.
- T.C. Sağlık Bakanlığı kararları gereğince ilgili personellerimiz ve ürün-hizmet sağlayıcılarımız maske / siper kullanmaktadır.
- Termal + optik kamera ve temassız ateş ölçerler ile belirlenmiş noktalarda ölçümler yapılmaktadır.
- Talep eden misafirlerimiz için maske ve eldiven gibi kişisel koruyucu ekipman bulundurulur.
- Genel alanlarda tek kullanımlık maske, eldiven gibi hijyen malzeme atıklarının toplanmasına yönelik tanımlanmış atık kutularımız bulunmaktadır.
- Kapalı alanların sıklıkla doğal havalandırılması sağlanmakta havalandırma sistemlerinin periyodik bakım ve temizlikleri gerçekleştirilmektedir.

4

Ön Büro / Misafir İlişkileri Yönetimi

- Misafirlerimiz lobi girişinde termal kamera ile ateş kontrolü yapıp, dezenfeksiyon halıları (paspas) ve el dezenfeksiyon imkanı ile karşılanır. Ekibimiz tarafından sosyal mesafeye uygun olarak check in işlemi gerçekleştirilir.
- Misafirlerimizin geldikleri yer, son 14 gün içerisinde ziyaret ettikleri ülkeler ve ülkemizde kendileri ile irtibata geçilebilecek adres ve telefon numarası ile sağlık durumunu (varsa kronik rahatsızlıklarını) belirten beyanı ve konaklaması süresince Covid-19 semptomları göstermesi durumunda; otelimizin belirlediği aksiyon planına uyacağını onayladığı Misafir Beyan ve Taahhütnamesi check-in sırasında imzalı olarak alınır. Misafirlerimize Covid – 19 tedbirleri ve uygulamaları ile ilgili yazılı bilgilendirme yapılır.
- Check-in işlemi sırasında misafirlerimiz konaklamaları boyunca “Odama Girmeyin” işlemi talep etme olanağına sahiptir. Bu bir “Rahatsız Etmeyin – DND” talebi değildir. Bütün talep ve etkileşimlerin misafirlerimizin odasının önünde gerçekleştirileceği anlamına gelir. (Örneğin; bagaj teslimi, oda servis, tekstil teslimi gibi).

4

Ön Büro / Misafir İlişkileri Yönetimi

- Misafirlerimiz görsel bilgilendirmeler ve info kanal üzerinden yayınlarla, otel içi önlemlerimiz ve uygulamalarımız hakkında haberdar olabilecektir.
- Vale hizmeti sırasında görevli personellerimiz tarafından kişisel koruyucu donanımlar kullanılmaktadır.
- Buggy de el ile temas eden yüzeyler her transfer sonrası uygun yöntemler ile dezenfekte edilmektedir.



5

Temizlik ve Dezenfeksiyon Uygulamaları

- Otellerimizde Sağlık Bakanlığı tarafından onaylı kimyasal ve dezenfeksiyon yöntemleri kullanılmaktadır. Uluslararası firmalar ile çalışarak doğru ürün ve uygun doz kullanılması konusunda personellerimize eğitimler verilmektedir.
- Otellerimizin her alanında temizlik ve dezenfeksiyon çalışmaları, oluşturulan sanitasyon ekiplerimiz ile güçlendirilmiştir.

Genel Mekan Temizlik Uygulamaları

- Otellerimizde tüm genel alanlarda; el teması olan bütün yüzeyler (kapı kolları, kumandalar, pos cihazı, oda kartı, havlu kartı, sandalyeler, tırabzanlar vb.) dezenfekte edilmektedir. Yapılan tüm temizlik ve dezenfeksiyon uygulamaları, ilgili departmanlar tarafından kayıt altına alınmaktadır.
- Genel alan WC kapıları teması engellemek amaçlı açık tutulmaktadır. Temizlikleri ve dezenfeksiyonları (Zeminler, klozetler, pisuarlar, lavabolar, musluk ve batarya başlıkları vb...) belirlenen periyodlarda yapılmakta ve yapılan tüm temizlikler kayıt altına alınmaktadır.

5

Temizlik ve Dezenfeksiyon Uygulamaları

- Havalandırma ve klima sisteminin, çamaşır, bulaşık makineleri gibi diğer araç, gereç, malzeme, donanımının periyodik bakımları ve gerekli olanlarının sterilizasyonu sağlanır.

Misafir Odası Temizlik Uygulamaları

- Misafirlerimizin odalarına sabit kat görevlisi personellerimiz tanımlanmakta ve tüm hizmetler sabit personeller tarafından verilmektedir.
- Oda temizliğinde personellerimiz kişisel koruyucu ekipmanlarını kullanmakta ve her oda için kişisel koruyucu ekipmanlar değiştirilmektedir.
- Buklet malzemelerimiz kişiye özel olup misafir sayısı kadar kullanımına sunulmaktadır. Talep halinde yenilenmektedir.
- Check-in e hazır odalar, yapılan son detaylı temizlik sonrası uygun yöntemler ile dezenfekte edilir ve odaya kimsenin girmediyi belirtecek şekilde işaretlenerek/mühürlenerek misafirlerimizin kullanımına sunulur.

6

Çamaşırhane ve Tekstil Yönetimi

- Tekstillerimiz 60 - 90°C sıcaklıkta yıkanmaktadır.
- Olası Covid-19 teşhisi konan misafir ya da personel odasının tüm tekstilleri ayrı toplanır ve ayrı yıkanması sağlanır.



7

Gıda Güvenliği ve Yiyecek İçecek Üniteleri

- Otellerimizde gıda güvenliği ile ilgili tüm süreçlerde gerekli önlemlerin alınmasından sorumlu kişilerden oluşan bir "Gıda Güvenliği Ekibimiz" mevcuttur.
- Doğrudan tüketime/kullanıma sunulacak ambalajlı ürünler dezenfekte edilmekte veya depolarda minimum 12 saat bekletildikten sonra tüketime/kullanıma sunulmaktadır.
- Üretim alanlarında kullanılan her türlü donanım ve ekipmanın, tezgâh ve saklama alanlarının temizlik ve hijyeni düzenli olarak sağlanmaktadır. Mutfak çalışanları çalışma esnasında kişisel koruyucu ekipman kullanmaktadır.



7

Gıda Güvenliği ve Yiyecek İçecek Üniteleri

- Gıda üretim alanına ham madde ve ürün sevklerinde ve mutfak alanında sterilizasyon cihazları, el ve yüzey hijyeni için gerekli dezenfektanlar bulunmaktadır. Mutfak alanlarına görevli olmayan personel girişi engellenmiştir.
- Bütün gıdalar kapalı dolaplarda ve üzeri kapalı olarak saklanmaktadır. Çapraz bulaşmayı önlemek için, işlem görmemiş gıda maddeleri ile hazırlanmış gıdalar mutfakta birbirlerinden ayrı yerlerde muhafaza edilmekte, hiç bir gıda maddesi zeminle temas ettirilmemektedir.
- Restoran ve barlarda, misafirlerimizin ve personellerimizin güvenliğini sağlayacak fiziki mesafeler, masalar arası 1,5 m. yan yana sandalyeler arası 60 cm. olacak şekilde belirlenmiş ve bu kapsamda gerekli önlemler alınmıştır. Her kullanım sonrası masa, sandalye, menü gibi tek kullanımlık olmayan ekipmanların dezenfeksiyonu gerçekleştirilmektedir.
- Ana restoran büfelerimizde siperlikler mevcut olup misafirlerimizin seçtiği yemekler görevli personel tarafından verilmektedir. Böylelikle büfelerde sunulan gıdalara temas minimuma indirilmiştir.
- Yiyecek içecek ünitelerinde tek kullanımlık baharat / tuz / şeker kullanılmaktadır.

7

Gıda Güvenliği ve Yiyecek İçecek Üniteleri

- Ana Restoran ve A La Carte Restoranlar hariç tüm outlerde tek kullanımlık ekipmanlar (tabak – bardak – çatal vs) kullanılmaktadır. Tek kullanımlık olmayan servis malzemeleri dezenfekte edilir.
- Genel kullanım alanlarında bulunan çay / kahve / içecek makinelerindeki ürünler, misafirlerimize servis elemanları tarafından servis edilir.
- Odasında yemek seçeneğinden faydalanmak isteyen misafirlerimiz için Room Service Menülerimiz zenginleştirilmiştir.



8

Animasyon / Eğlence ve Aktivite

- Otellerimizde şovların sahnelendiği amfi tiyatro ve animasyon alanlarında oturma düzeni; disko ve bireysel etkinliklerde, fiziksel mesafe korunacak şekilde düzenlenmiş ve kullanıcı kapasiteleri belirlenmiştir.
- Etkinlik sırasında kullanılan malzemelerin temizlik ve dezenfeksiyon planı belirlenmiş olup her kullanım sonrası ekipmanların dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.



9

Çocuk Kulübü / Gençlik Kulübü

- Kadromuz hijyen eğitimi almış, konusunda uzman kişilerden oluşmaktadır.
- Çocuk ve gençlik kulübünde fiziksel mesafe gözetilerek kullanıcı sayısı ve saatleri sınırlandırılmıştır.
- Çocuk ve gençlik kulübüne girişlerde çocukların ateş ölçümü yapılmaktadır.
- Aktivite odalarımızda masa ve sandalye yerleşimleri çocuklar arası fiziksel mesafe korunacak şekilde düzenlenmiştir.
- Çocuk kulübünde silinmesi zor ve sık yıkanamayan oyuncaklar (Pelüş, yünlü, tüylü vb.) kullanımdan kaldırılmıştır.
- Kapalı alanlar gün sonu uygun yöntemler ile "Sanitasyon Ekibimiz" tarafından dezenfekte edilmektedir.

10

SPA & Wellness & Fitness

- SPA & Fitness alanlarında fiziksel mesafe gözetilerek kullanıcı sayısı ve saatleri sınırlandırılmış olup rezervasyon ile kullanıcı kabul edilmektedir.
- Fitness salonlarımızdaki tüm spor aletleri, makine ve teçhizatlar fiziksel mesafe kuralına göre yerleştirilmiş olup her kullanım öncesi ve sonrası dezenfeksiyon işlemleri görevli personellerimiz tarafından yapılmaktadır.
- SPA ünitelerinde temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri "Sanitasyon Ekibimiz" tarafından yapılmaktadır.
- Misafir kullanımına sunulan kozmetik ürünlerimiz kişiye özel tek kullanımlıktır.
- Bakım yataklarımızda tek kullanımlık örtü kullanılmaktadır.

11

Sahil, Havuzlar ve Aquapark

- Plajımız Mavi Bayrak ödülüne sahiptir.
- Havuzlarımızda yasal mevzuatta belirtilen dezenfekte koşulları sağlanmakta olup gün içerisinde en az 3 defa kontrol ve ölçümler yapılmaktadır. Klor seviyesi açık havuzlarda 1-3 ppm, kapalı havuzlarda 1-1,5 ppm arasında tutulur.
- Otellerimizde plaj ve havuz çevresi fiziki mesafe kurallarına göre düzenlenmiştir.



11

Sahil, Havuzlar ve Aquapark

- Plaj ve havuz şezlongları her kullanım sonrası dezenfekte edilmektedir.
- Plaj havlularının dağıtımı havlu deskinden personelimiz tarafından yapılmaktadır.
- Misafirlerimiz havuza girmeden önce duş almaları ve havuzda uymaları gereken kurallar konusunda panolar ile bilgilendirilmektedir.



12 Kongre ve Toplantı Salonları

- Kongre ve toplantı salonlarımızdaki yerleşimler fiziksel mesafe kuralına göre planlanmış olup her katılımcı için sabit oturma planı oluşturulur.
- Oturum aralarında, kullanım öncesi ve sonrasında gerekli dezenfeksiyon işlemleri görevli personellerimiz tarafından yapılmaktadır.



13 Personel Eğitimleri

- Personellerimize; kişisel hijyen bilincinin arttırılması ve Covid-19 dan korunmak için alınan gerekli tedbirlerin uygulanması amacı ile eğitim departmanımız tarafından özel eğitimler verilmektedir.



14 İnsan Kaynakları Yönetimi

- Personelimizin yasal sağlık kontrolleri düzenli olarak yaptırılmaktadır. Personelin birlikte yaşadığı kişilerin Covid – 19 açısından izlenebilmesi için personelden periyodik bilgi alınmaktadır.
- Hastalık belirtisi gösteren ya da kendisini iyi hissetmeyen personelimiz çalıştırılmamaktadır. Covid – 19 belirtileri gösteren personelin tesis gözetiminde en yakın sağlık kuruluşuna başvurması sağlanır.
- Personelin tesise girişi esnasında termal kamera ile ateşi ölçülmekte ve gerekli dezenfeksiyon tedbirleri alınmaktadır.
- Personel ortak kullanım alanlarında (Soyunma odaları, yemekhane, dinlenme alanı) el dezenfektanları mevcuttur. Sosyal mesafe işaretlemeleri yapılmış olup sosyal mesafeyi koruyacak şekilde oturma düzeni sağlanmakta ve her kullanım sonrası dezenfeksiyonu yapılmaktadır.

14

İnsan Kaynakları Yönetimi

- Personelimize her türlü ihtiyaç duyulabilecek kişisel koruyucu ekipman (siperlik, maske, eldiven, tulum vs) ve dezenfeksiyon imkanı sağlanmaktadır.
- Personel kıyafetleri günlük olarak temizlenip gerekli hijyeni sağlanmaktadır.
- Vardiyalarda aynı personelin çalıştırılmasına özen gösterilmektedir.
- Personel servis araçlarının temizlik ve dezenfeksiyon uygulamaları taşıyıcı firma tarafından düzenli olarak yapılmakta kayıtları tarafımıza ulaştırılmaktadır.
- Personel servis araçlarında oturma düzeni sosyal mesafeyi koruyacak şekilde sağlanmış olup, servis kullanımı süresince maske takılmaktadır.
- Personel lojmanında konaklayan kişi sayıları odada maksimum 4 kişi konaklayacak şekilde yeniden düzenlenmiştir. Personel lojmanına misafir kabul edilmemektedir. Lojman oda ve genel alan temizlikleri misafir üniteleri için geçerli olan koşullarda sağlanmaktadır.

15 Sağlık Hizmeti

- Otellerimizde 7/24 misafirlerimize hizmet verebilecek sağlık personeli bulunmaktadır.

16 Otelde Şüpheli Misafir ve Personel Olması Durumunda Genel Yaklaşımımız

- Misafirlerimizde ya da personellerimizde hastalık semptomları (öksürük, ateş, nefes darlığı , vb.) görülmesi durumunda ivedilikle en yakın sağlık kuruluşuna haber verilir, hasta devir alınıncaya kadar izole edilir, hizmetleri güvenlik tedbirleri alınmış personelce sağlanır.
- Covid-19 teşhisi konmuş ise konaklamanın sona ermesiyle birlikte misafir odası standartlara uygun şekilde uygun malzeme ile temizlenir, dezenfekte edilir ve havalandırması sağlanır.