



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey



FÜR SIE DESINFIZIERT
**DAS HYGIENE
FERIENKONZEPT**



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



EIN VERTRAUTES WIEDERSEHEN BEI CORNELIA FÜR EIN – AUFGRUND DER SOZIALEN DISTANZEN – ETWAS ANDERES ABER DAFÜR UNVERGESSLICHES URLAUBSERLEBNIS...

Als Cornelia Hotels hat der Schutz der Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter Vorrang seit unserer Gründung. In diesem Zusammenhang wurde unser Verständnis von Service und Dienstleistung auf Grundlage der Standards des Qualitätsmanagementsystems sowie den Gesetzlichen Verordnungen aktualisiert und es werden alle Möglichkeiten genutzt, um Kontinuität zu gewährleisten.

Allgemeine Hygienepraktiken wurden durch den Einsatz von technischen Ausrüstungen in allen Service Bereichen erhöht, die wir Ihnen, unseren geschätzten Gästen anbieten. Unser gesamter Dienstleistungsprozess wird weiterentwickelt um - neben der Erfüllung der Erwartungen unserer Gäste bezüglich eines ruhigen und komfortablen Urlaubs - sicherzustellen, dass sie in einer gesunden und sicheren Umgebung ihren Urlaub genießen. Zusammen mit unserem wichtigsten Element, unseren Mitarbeitern, bieten wir Service mit unserer konformen Infrastruktur, unserem Verständnis für Ausbildung und Praktiken gemäß nationalen und internationalen Standards.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



In den Einrichtungen der Cornelia Hotels werden unsere Standards für Management, Konzept, Service, Dienstleistung, Produktion, Gesundheit und Sicherheit im Rahmen des Total Quality Management Prinzipien entsprechend festgelegt. Als Ergebnis dieser Verfahren verfügen unsere Einrichtungen über internationale Standardzertifikate für Qualitätsmanagementsysteme, Lebensmittelsicherheitsmanagementsysteme und Umweltmanagementsysteme, die wir von Unternehmen mit internationaler Akkreditierung und Bekanntheit erworben haben. Für diese Dokumente werden unsere Einrichtungen regelmäßig von erfahrenen Wirtschaftsprüfern geprüft und die Kontinuität gewährleistet.

Im nationalen Sinne werden die gesetzlichen Vorschriften und Verordnungen zu Gesundheits-, Sicherheits- und Hygienefragen befolgt die von offiziellen Institutionen wie das Ministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Viehzucht, Ministerium für Umwelt und Urbanisierung, das Gesundheitsministerium und die Gouvernoratskommission festgelegt werden und es werden die aktuellsten Informationen verfolgt, in das System integriert und implementiert.

Daneben werden internationale Gesundheits- und Sicherheitsstandards wie FTO und ABTA unter Berücksichtigung der Erwartungen und nach Empfehlung unserer Agenturen und Reiseveranstalter mit größter Aufmerksamkeit angewendet.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey

AUSZEICHNUNGEN

An dieser Stelle möchten wir Einige der Auszeichnungen und Zertifikate nennen, die uns als Ergebnis der oben aufgeführten Anwendungen von manchen privaten und öffentlichen Einrichtungen zuerkannt wurden;

- ISO 9001:2015 Zertifikat für Qualitätsmanagementsystem (Bureau Veritas)
- ISO 22000:2005 Zertifikat für Lebensmittelsicherheitssystem (Bureau Veritas)
- ISO 14001:2015 Zertifikat für Umweltmanagementsystem (Bureau Veritas)
- Auszeichnung mit Weisser Flagge (Landwirtschaftsministerium / Auszeichnung für Lebensmittelsicherheit)
- Zertifikat für sauberes Schwimmbekkenwasser (Gesundheitsministerium / Preis für Schwimmbekkenhygiene)
- Auszeichnung für Grüne Hotels (Bureau Veritas / Auszeichnung für Umweltbewußtsein)
- Auszeichnung Blaue Flagge (TURCEV / Küsten- und Strandsicherheit)
- Travelife Gold (TUI / Preis für Nachhaltigen Tourismus)
- Yeşil Yıldız (Grüner Stern) (Ministerium für Kultur und Tourismus / Auszeichnung für Umweltbewußtsein)
- ESPA (Zertifikat für SPA-Management und -Hygiene)





CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



Als Voraussetzung und Ergebnis dieser Arbeiten können die in unseren Einrichtungen durchgeführten Aktivitäten wie folgt zusammengefasst werden:

Die Risikoanalysen aller Prozesse innerhalb der Einrichtung werden auf dem neuesten Stand gehalten und aktualisiert, entsprechend den sich ändernden Agenden und Anforderungen überarbeitet, und der Service und die Serviceplanung werden gemäß den von der Geschäftsleitung festgelegten Zielen durchgeführt. Die Anwendungen dieser Prozesse werden vom Qualitätsteam regelmäßig überprüft, analysiert und durch regelmäßige interne Audits gemeldet.

Reinigungs- und Desinfektionspläne für alle Bereiche der Einrichtung werden auf dem neuesten Stand gehalten und durch ein Registrierungssystem überwacht.

Im Rahmen des Lebensmittelsicherheits-Managementsystems werden Mess- und Aufzeichnungsprozesse von der Annahme des Produkts bis zur Lieferung in der gesamten Produktionskette gemäß den festgelegten Standards durchgeführt, und alle erforderlichen allgemeinen und persönlichen Hygienebedingungen werden vom Team für Lebensmittelsicherheit geschaffen und ständig überwacht. Darüber hinaus arbeiten wir mit Lieferanten zusammen, die unseren Erwartungen sowie den nationalen und internationalen Standards entsprechen.

Die Konformität unserer Trinkwasser- und Poolwasserparameter, die für die menschliche Gesundheit von großer Bedeutung sind, wird täglich von unserem Expertenteam überprüft und alle Arten von Vorsichtsmaßnahmen werden von unserem Expertenteam getroffen.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



Es werden monatliche externe Audits durch eine Firma mit internationalem Markenwert durchgeführt, die alle Anforderungen der allgemeinen Hygiene, insbesondere die der Lebensmittelsicherheit deckt und unser Hygienesystem wird ständig überwacht.

Alle unsere Produktionsbereiche sowie unsere in diesen Bereichen tätigen Mitarbeiter werden mikrobiologischen, chemischen und physikalischen Analysen unterzogen und unsere anlagenweiten Nutz- und Poolwasser werden regelmäßig vom autorisierten und akkreditierten Labor durchgeführt.

Im Rahmen der Bekämpfung von Fluginsekten und Nagetieren, die eine der wichtigsten Übertragungsquellen darstellen, werden monatliche Praktiken mit – vom Gesundheitsministerium zugelassenen – Produkten durchgeführt, die das Ökosystem nicht schädigen.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



Spezielle bzw. private Nutzungsbereiche wie SPA, Fitness, Kids Club, werden unter der Aufsicht unserer professionell zertifizierten Mitarbeiter betrieben, und die Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen werden auf hohem Niveau implementiert.

Um die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen und angemessene Umweltbedingungen zu gewährleisten, werden Risikoanalysen von Sachverständigen durchgeführt und die erforderlichen Maßnahmen ergriffen. Darüber hinaus werden in der Einstellungsphase Gesundheitsuntersuchungen aller Mitarbeiter gemäß den gesetzlichen Gesundheitsprotokollen durchgeführt, und es werden Mitarbeiter mit Hygienezertifikat, Fachwissen und Qualifikationszertifikat eingestellt.

Kommentare und Anfragen aller unserer Gäste werden innerhalb unserer CRM- und Guest-Relations-Abteilungen ausgewertet und aufgezeichnet und es werden entsprechend Verbesserungen vorgenommen.

Um die Kontinuität dieser Arbeiten zu gewährleisten und weiterzuentwickeln, werden alle unsere Mitarbeiter durch interne und externe Schulungen kontinuierlich unterrichtet.

Bei all diesen Prozessen werden auch die personenbezogenen Daten unserer Gäste und Mitarbeiter gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geschützt und sicherheitstechnisch aufbewahrt.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



Nach Ausbruch des Virus COVID-19, das weltweit als Pandemie deklariert wurde, entstand die Notwendigkeit, unseren Dienstleistungs- und Servicestandards als Cornelia Hotels zu überarbeiten. Während diesem Prozess bildeten wir unser wichtigstes Bewusstsein in unserer Perspektive, wobei wir einige unserer Praktiken weiterentwickelt und den Stellenwert erhöht haben, sodass wir ein starkes und umfassendes Qualitäts- und Serviceverständnis erarbeitet haben.

Unter Berücksichtigung der Erwartungen und Prioritäten unserer Gäste vieler verschiedener Nationalitäten und Kulturen wurden unsere aktuellen POSI- (Prevention the Spread of Infection) und Notfallpraktiken unter dem Dach von Wissenschaft und Technologie entsprechend den sich ändernden und entwickelnden Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen neu bewertet. In diesem Zusammenhang wurde eine Reihe neuer Praktiken eingeführt und Bestehende aufgebessert; insbesondere in den Bereichen soziale Distanz, Kreuzkontamination, Isolierung und allgemeine Hygiene.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



Unsere Praktiken, die im Teamgeist unter Berücksichtigung der Kontinuität des Komforts und der friedlichen Umgebung sowie der Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen durchgeführt werden, die für unsere Gäste Priorität haben, sind wie folgt;

ALLGEMEINE ANWENDUNGEN

- ◆ Zusätzlich zu all unseren gemeinsamen und privaten Bereichen wurden alle Personalbereiche mit einem von der Weltgesundheitsorganisation zugelassenen Desinfektionsmittel auf Wasserstoffperoxidbasis sterilisiert.
- ◆ In den öffentlichen Bereichen, in denen sich unsere Gäste intensiv aufhalten werden, wurde die Anzahl der stationären und mobilen Händedesinfektionsmittelpender erhöht.
- ◆ Alle Betten der Gästezimmer wurden mit einem besonderen Verfahren desinfiziert.
- ◆ Die Kapazität aller Nutzungsbereiche in der gesamten Anlage wurde auf maximal 50% reduziert und entsprechend der sozialen Distanzierung (1,5 m) und der Isolationsregeln neu gestaltet.
- ◆ Alle unsere Mitarbeiter werden einem Gesundheits-Screening unterzogen und es wurde eine Praxis zur Fiebermessung bei ihrem täglichen Ein- und Ausgang in und von der Arbeitsstelle eingeleitet. Auch die soziale Distanz zu den gemeinsamen Nutzungsbereichen unserer Mitarbeiter wurde geregelt und die Anzahl der Händedesinfektionseinheiten erhöht. Für alle Mitarbeiter wurde das Tragen von Persönlicher Schutzausrüstung (Mundschutz, Handschuhe, Gesichtsschutzschirme, persönliche Schutzmaterialien, usw.) als Pflicht eingeführt.
- ◆ In unseren Speise- und Getränke Services wurden Maßnahmen zur Verhinderung von Kreuzkontaminationen ergriffen und Praktiken angewendet, bei denen das personalisierte Servicekonzept im Vordergrund steht.
- ◆ Bei all unseren Dienstleistungen und Services in der gesamten Einrichtung wurden Aktualisierungen unter Berücksichtigung des Mindestkontakts und des Prinzips der Isolation vorgenommen.
- ◆ Um mit unserem gesamten Team in Zusammenarbeit und einheitlich zu handeln, wurden allen unseren Managern und Mitarbeitern Sensibilisierungsschulungen erteilt.
- ◆ Die Nutzung der Fitness-Halle und des SPA-Bereichs ist nur mit vorheriger Reservierung möglich,
- ◆ Pilates u.ä. Sportarten werden im Freien unter Beachtung der Regeln der Sozialen Distanzierung stattfinden.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



SPEISE- UND GETRÄNKESERVICE

- ◆ Umgestaltung aller unserer Speise- und Trinkservice Bereiche mit niedrigerer Kapazität und unter Beachtung der Regeln der sozialen Distanz (1,5 m)
- ◆ Einrichtung von Vitrinen und Produktpräsentierung von festem Personal um das Risiko einer Kontamination von Lebensmitteln in offenen Buffets zu minimieren.
- ◆ Präsentierung einiger Teller am offenen Buffet wie z.B. Kaltspeisen, Desserts, Salat, Obst, etc. in portionierten verpackten Tellern.
- ◆ Händedesinfektionsmittelspender an allen Eingängen der Speise- und Getränkebereiche
- ◆ Einsatz von persönlichem Zimmerservice (kostenfrei von 22:00-07:00 Uhr / kostenpflichtig zwischen 07:00 – 22:00 Uhr)
- ◆ Brotsorten am offenen Buffet werden in verpackter Form serviert.
- ◆ Alle Speisen und Getränke im Daphne-Snack-Restaurant werden vom Personal serviert
- ◆ Kuchen, Torten usw. werden um 17:00 Uhr vom Personal serviert,
- ◆ Übergang zu Einweg-Menükarten im Daphne-Restaurant und in den A-La-Carte-Restaurants.
- ◆ Im Hedera-Restaurant wird das Frühstück per A-La-Carte-Prinzip serviert.
- ◆ Die Celectine-Bar hat zwischen 1. Juni und 1. September geschlossen.



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



HOUSEKEEPING

- ◆ ULV-Desinfektion in allen Zimmern
- ◆ Belüftung mit Ozonbehandlung in allen Zimmern nach Check-out der Gäste
- ◆ Zimmerblockagesystem mit begrenzter Kapazität
- ◆ Bereitstellung von antibakterieller Flüssigseife und separaten Handdesinfektionsspendern in den Zimmern
- ◆ Bereitstellung von Mundschutzmasken speziell für unsere Gäste
- ◆ Tägliche Desinfizierung aller Zimmerausstattungen und Zubehör der Zimmer
- ◆ Festeinteilung von Personal speziell für jedes Zimmer
- ◆ Nutzung der Aufzüge in begrenzter Kapazität und entsprechend der Regeln für soziale Distanzierung



KUNDENEMPFANG

- ◆ Spezielle Thermalkamera System am Eingang
- ◆ Information der Gäste über die besonderen Konzeptregelungen bei ihrer Ankunft
- ◆ Abnahme der Gesundheitsdaten der Gäste bei ihrer Ankunft im Rahmen des Datenschutzgesetzes
- ◆ Präsentation von Covid-19-Kits speziell für Gäste
- ◆ Begleitung der Gäste in ihre Zimmer nach Desinfektion ihres Gepäcks



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



KUNDENSERVICE

- ◆ Aushändigung von Info-Heftchen über COVID-19 und detaillierte Einweisung der Gäste beim Empfang und während des Check-Ins
- ◆ Selbstreservierungsmöglichkeit für A-la-Carte-Restaurants
- ◆ Liegestuhl-Reservierung während des Check-Ins

SCHWIMMBAD UND STRAND

- ◆ Nutzung der Liegestühle in begrenzter Kapazität und entsprechend der Regeln für soziale Distanzierung (1,5 m)
- ◆ Desinfizierung aller Liegestühle nach jeder Anwendung
- ◆ Chlor-Ph-Anwendung in der oberen Grenze und Desinfektion der Schwimmbecken nach gesetzlichem Standard



VERSAMMLUNGSRÄUME

- ◆ Anordnung der Saale in begrenzter Kapazität und entsprechend der Regeln für soziale Distanzierung
- ◆ Stationäre Handdesinfektionsmittelspender an den Saaleingängen
- ◆ Effektives Belüftungssystem
- ◆ Regelmäßige Desinfizierung aller Saale per ULV-Desinfektion sowie Desinfektion nach jeder Nutzung



CORNELIA

De Luxe Resort

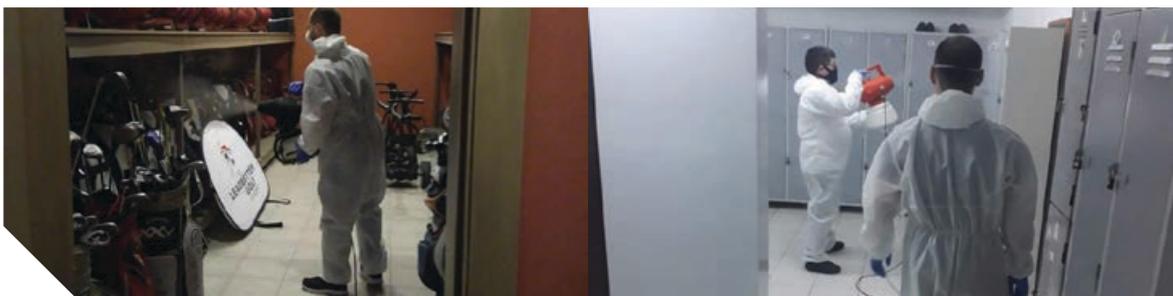
Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



GOLF-CLUB

- ◆ Berührungslose Fiebermessung bei Gästen vor dem Spiel
- ◆ Soziale Distanzierung beim Empfang, im Pro-Shop und in den Restaurant-Bereichen.
- ◆ Spielmöglichkeit mit begrenzter Kapazität und Reservierungspflicht
- ◆ Regelmäßige Desinfizierung aller Buggys und Club-Cars per ULV-Desinfektion sowie Desinfektion nach jeder Nutzung.
- ◆ Einzelnutzung der Club Cars.
- ◆ Keine Nutzung von Bunker-Rechen während dem Spiel
- ◆ Keine Nutzung der Duschen im Umkleideraum.
- ◆ Keine Anprobe der im Pro-Shop verkauften Textilien.
- ◆ Aushändigung der im Pro-Shop verkauften Waren nur durch Personal mit Handschuhen.
- ◆ Eigenes Tragen der Golf-Taschen durch die Gäste.





CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



SICHERHEIT

- ◆ Berührungslose Fiebermessung an allen Eingängen der Anlage
- ◆ Wärmekamera-Einrichtung
- ◆ Begrenzter Einlass von Besuchern der Anlage

PERSONAL

- ◆ Anwendung der Regeln bzgl. sozialer Distanzierung und begrenzte Kapazität in allen Personal- und Servicebereichen
- ◆ Für alle Mitarbeiter Tragepflicht von persönlicher Schutzausrüstung
- ◆ Regelmäßige Sonderschulungen bezüglich Pandemie und Reinigungs-/Desinfektionsverfahren
- ◆ Regelmäßiges Gesundheits-Screening aller Mitarbeiter
- ◆ Berührungsloses Fiebermessen des Personals bei täglichem Ein- und Ausgang
- ◆ Fernschulungen (E-Schulung) des Personals
- ◆ Anbringung von stationären Ozongeräten in den Umkleieräumen des Personal zur Sicherung desinfizierter Räume



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



CORNIE MINI CLUB

- ◆ Betriebszeiten: geöffnet zwischen 10:00 - 12:30 Uhr und 14:30 - 17:30 Uhr
- ◆ Zwischen 12:30 - 14:30 Uhr wird der Cornie Club geschlossen
- ◆ Innenbereiche im Mini Club wird nicht genutzt (außer für die Nutzung von WC und Büro des Personals)
- ◆ Die Verwendung von Desinfektionsmitteln im Mini-Club-Bereich erfolgt durch das Personal.
- ◆ Mini-Club-Eingänge werden systematisch aufgezeichnet und täglich am Eingang eine Fiebermessung durchgeführt.
- ◆ Die Aktivitäten finden, mit der Befolgung der Regeln für soziale Distanz, in offenen Bereichen statt.
- ◆ Stofftiere, die schwer zu reinigen sind, werden entfernt, andere Plastikspielzeuge - Stifte usw. wird täglich gereinigt.
- ◆ Im Cornie Club erfolgt taeglich eine detaillierte Reinigung zwischen 12:30 und 14:30 Uhr statt.

BEREICHE, DIE AUSSER BETRIEB GESTELLT WURDEN

- ◆ Kinderbuffet
- ◆ Geschlossene Disco
- ◆ Spielsalon
- ◆ Empfangsbuffet am Eingang
- ◆ Shisha-Angebot
- ◆ Gözleme-Bereich
- ◆ Transferservice der Gäste



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

Belek • Antalya • Turkey



Die Grundprinzipien dieses neuen Verständnisses von Dienstleistung und Service, das wir uns angeeignet haben, gelten von nun an als unverzichtbare Prinzipien und Standard. In diesem Prozess war es unsere größte Sehnsucht, unsere Gäste, die wir seit Jahren beherbergen, wieder zu treffen. Mit unserer neuen Perspektive freuen wir uns darauf, Sie mit dem "Vielfalt der CORNELIA HOTELS" wieder begrüßen zu dürfen und Ihnen weiterhin die "CORNELIA QUALITÄT" an allen unseren Servicepunkten anbieten zu können.

“WIR FREUEN UNS AUF EIN WIEDERSEHEN BEI CORNELIA FÜR EIN – AUFGRUND DER SOZIALEN DISTANZEN – ETWAS ANDERES ABER DAFÜR UNVERGESSLICHES URLAUBSERLEBNIS...”



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa



Belek • Antalya • Turkey

www.corneliaresort.com