



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey



SAĞLIKLI TATİL KONSEPTİ

SOCIAL DISTANCING



ARAMIZDAKİ SOSYAL MESAFELERE RAĞMEN FARKLI AMA UNUTULMAZ BİR TATİL İÇİN YİNE YENİDEN CORNELIA...

CORNELIA HOTELS olarak kuruluşumuzdan itibaren önceliğimiz misafirlerimizin ve çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini korumak olmuştur. Bu kapsamda Kalite Yönetim Sistemi Standartları ile birlikte Yasal Yönetmelikleri baz alarak hizmet anlayışımız güncellenmiş ve sürekliliğin sağlanması için gerekli tedbirler alınmıştır.

Siz değerli misafirlerimize sunduğumuz tüm hizmetlerde teknolojik ekipmanlar kullanılarak hijyen uygulamaları arttırılmıştır. Misafirlerimizin huzurlu ve konforlu tatil beklentilerinin yanında, sağlıklı ve güvenli bir ortamda konaklamalarını sağlamak için çalışmalarımız gelişerek devam etmektedir. En önemli unsurumuz olan çalışanlarımızla birlikte, uygun altyapımız, eğitim anlayışımız, ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda uygulamalarımızla hizmet vermekteyiz.



CORNELIA HOTELS bünyesindeki tesislerimizde yönetim, konsept, hizmet, servis, üretim, sağlık ve güvenlik standartlarımız Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenmektedir. Bu çalışmaların sonucunda da tesislerimiz uluslararası akreditasyona ve bilinirliğe sahip firmamız tarafından Kalite Yönetim Sistemi, Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sistemi uluslararası standart belgelerine sahip bulunmaktadır. Bu belgelerimiz için uzman baş denetçiler tarafından periyodik olarak tesislerimiz denetlenmekte ve süreklilik sağlanmaktadır.

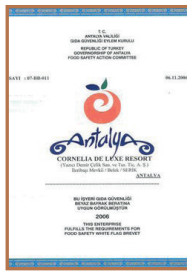
Ulusal anlamda da Tarım, Gıda ve Hayvancılık Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Valilik komisyonu gibi resmi kurumlar tarafından sağlık, güvenlik ve hijyen konularında belirlenen yasal mevzuat ve yönetmeliklere uygun hareket edilmekte ve güncellemeler takip edilerek sisteme dahil edilip uygulanmaya alınmaktadır.

Bunun yanısıra iş ortaklarımız olan ; acente ve tur operatörlerimizin beklentileri ve yönlendirmeleri doğrultusunda FTO ve ABTA gibi uluslararası sağlık ve güvenlik standartlarına üst düzeyde hassasiyet gösterilmektedir.

ÖDÜLLERİMİZ

Tüm bu uygulamaların neticesinde gerek özel gerekse resmi kurumlar tarafından almaya hak kazandığımız bazı ödül ve sertifikalar aşağıda belirtilmiştir;

- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi (Bureau Veritas)
- ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi (Bureau Veritas)
- ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi (Bureau Veritas)
- Beyaz Bayrak Ödülü (Tarım Bakanlığı / Gıda Güvenliği Ödülü)
- Temiz Havuz Suyu Sertifikası (Sağlık Bakanlığı / Havuz Hijyeni Ödülü)
- Yeşillenen Oteller Ödülü (Bureau Veritas / Çevre Duyarlılığı Ödülü)
- Mavi Bayrak Ödülü (TURCEV / Sahil ve Plaj Güvenliği)
- Travelife Gold (TUI / Sürdürülebilir Turizm Ödülü)
- Yeşil Yıldız (Kültür ve Turizm Bakanlığı / Çevreye Duyarlılığı Ödülü)





Bu çalışmaların bir gereği ve sonucu olarak tesislerimizde yapılan faaliyetler şu şekilde özetlenebilir;

Tesis kapsamındaki tüm süreçlerin risk analizleri sürekli güncel tutularak yenilenmekte, değişen gündem ve ihtiyaçlara göre revize edilmekte ve üst yönetim tarafından belirlenen hedefler doğrultusunda hizmet ve servis planlaması yapılmaktadır. Bu süreçlerin uygulamaları Kalite Ekibi tarafından periyodik iç denetimlerle sürekli olarak kontrol edilmekte, analizleri gerçekleştirilmekte ve raporlanmaktadır.

Tesis genelindeki tüm alanların temizlik ve dezenfeksiyon planları güncel tutulmakta, kayıt sistemi ile kontrol altına alınmaktadır.

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında mal kabulden sunuma kadar tüm üretim zincirinde belirlenen standartlar doğrultusunda ölçüm ve kayıt işlemleri yapılmakta, gerekli tüm genel ve kişisel hijyen koşulları sağlanarak Gıda Güvenliği ekibi tarafından sürekli olarak takip edilmektedir. Buna ek olarak anlayışımıza uygun, ulusal ve uluslararası standartlara uygunluk gösteren tedarikçi firmalarla çalışılmaktadır.

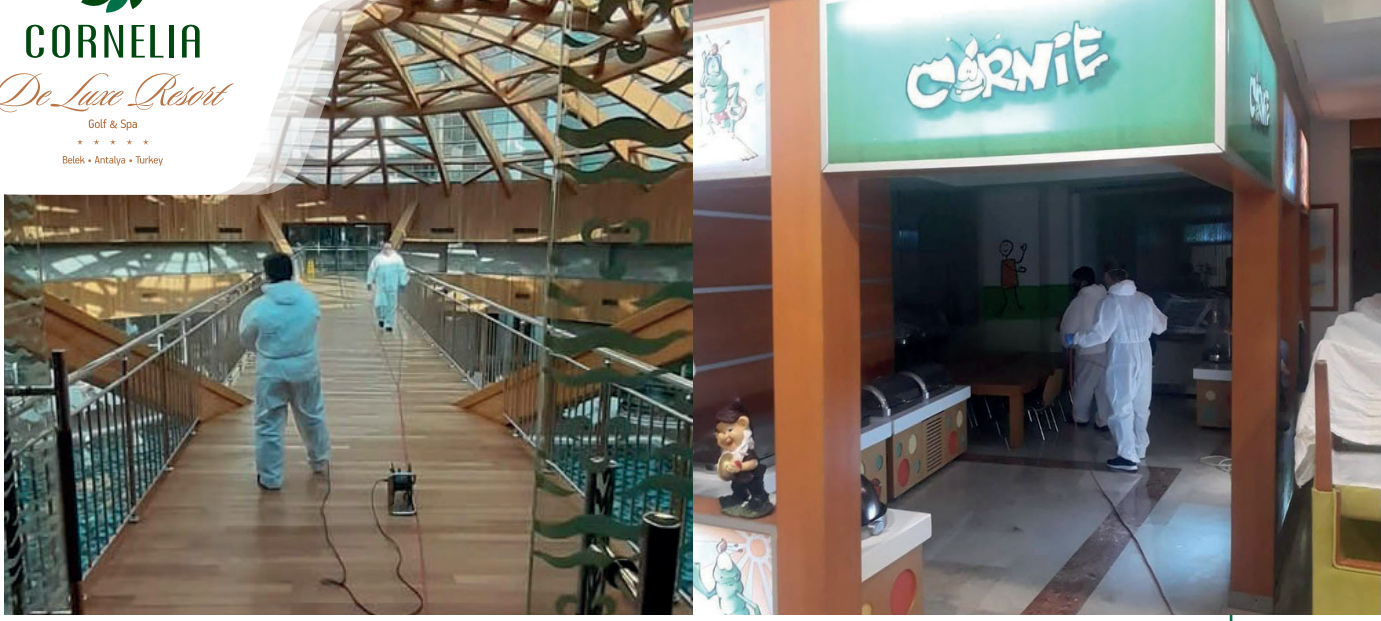


İnsan sağığı açısından büyük önem teşkil eden kullanım suyu ve havuz suyu parametrelerimizin belirlenmiş olan yasal değerlere uygunluğu, uzman ekibimiz tarafından günlük olarak kontrol edilmekte ve her türlü önlemler alınmaktadır.

Başta Gıda Güvenliğı olmak üzere genel hijyenin tüm gerekliliklerini kapsayan, uluslararası marka değerine sahip firma tarafından aylık dış denetimler gerçekleştirilmekte ve hijyen sistemimiz sürekli kontrol altında tutulmaktadır.

Tüm üretim alanlarımız ve bu alanda görev yapan çalışanlarımız ile tesis geneli kullanım suyu ve havuz sularımızdan akreditasyon sertifikasına sahip yetkili laboratuvar tarafından mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel analizlerimiz aylık periyodik olarak gerçekleştirilmektedir.

En önemli bulaşı kaynağı olan uçan haşare ve kemirgenle mücadele kapsamında, Eco Sisteme zarar vermeyecek şekilde uzman firma tarafından, Sağlık Bakanlığı onaylı ürünlerle aylık uygulamalar gerçekleştirilmektedir.



Özel kullanım alanı olan SPA, Fitness, Çocuk Kulübü gibi alanlarımız mesleki sertifikalara sahip çalışanlarımız gözetiminde işletilmekte, sağlık ve güvenlik koşulları üst düzeyde uygulanmaktadır.

Çalışan sağlığının korunması ve uygun ortam koşullarının sağlanması adına uzman yetkili tarafından risk analizleri gerçekleştirilmekte, gerekli önlemler alınmaktadır. Ayrıca iş alım aşamasında tüm çalışanların yasal sağlık protokollerine uygun sağlık taramaları yapılmakta, hijyen sertifikası ile mesleki uzmanlık ve yeterlilik sertifikasına sahip çalışanlar istihdam edilmektedir.

CRM ve Misafir İlişkileri departmanlarımızın kapsamında tüm misafirlerimizin her türlü yorum ve talepleri değerlendirilerek kayıt altına alınmakta ve bu doğrultuda iyileştirmeler yapılmaktadır.

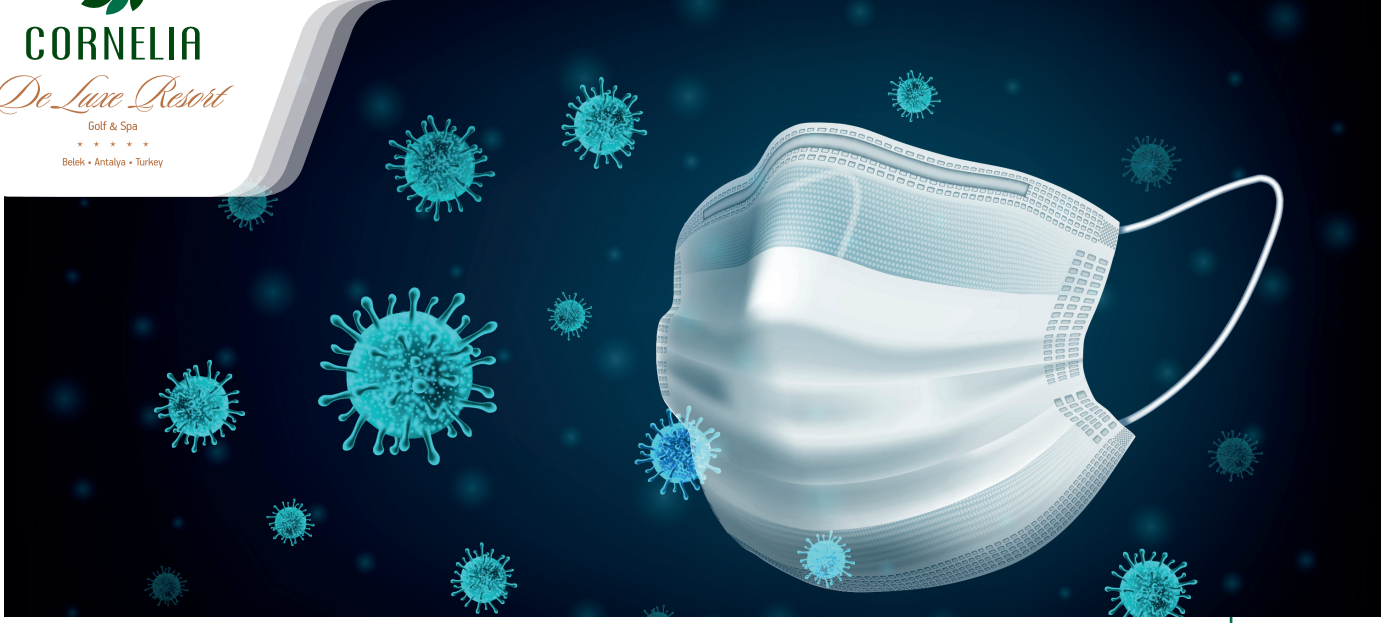
Bu çalışmalarımızın sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi adına ise, tüm çalışanlarımız iç ve dış eğitimlerle sürekli olarak bilinçlendirilmektedir.

Tüm bu süreçlerde hem misafir hem de çalışanlarımızın Kişisel Verileri aynı zamanda yasal mevzuat gereği olarak da koruma ve güvence altına alınmaktadır.



Dünya genelinde pandemi olarak ilan edilen COVID – 19 salgını sonrası CORNELIA HOTELS olarak hizmet standartlarımızı tekrar gözden geçirme ihtiyacı doğmuştur. Bu süreçte en önemli farkındalığımız bakış açımızda olurken bazı uygulamalarımız geliştirilirmiş, önem düzeyi arttırılmış, buna karşılık en güçlü yanımız olan kalite ve hizmet anlayışımızdan ödün verilmemiştir.

Bir çok farklı milliyet ve kültürden gelen misafirlerimizin beklentileri ve öncelikleri de göz önünde bulundurularak mevcuttaki POSI (Prevention the Spread of Infection) ve Acil Durum Uygulamalarımız değişen ve gelişen sağlık ve güvenlik koşullarına göre bilim ve teknoloji çatısı altında yeniden değerlendirmeye alınarak güncellenmiştir. Bu kapsamda özellikle sosyal mesafe, çapraz bulaşma, izolasyon ve genel hijyen konularında bir takım yeni uygulamalar devreye sokulmuş, varolan uygulamalar geliştirilmiştir.



Bir ekip ruhu içerisinde tamamen misafirlerimizin önceliği olan sağlık ve güvenlik koşullarının yanında, konfor ve huzurlu ortamlarının da devamlılığı düşünülerek gerçekleştirilmiş uygulamalarımız süreçler bazında şu şekildedir;

GENEL UYGULAMALAR

- ♦ Tüm genel ve özel alanlarımızın yanında tüm personel alanlarımıza Dünya Sağlık Örgütü tarafından onaylı Hidrojenperoksit bazlı dezenfektanla sterilizasyon uygulaması yapılmıştır.
- ♦ Misafirlerimizin yoğun olarak bulunacakları ortak kullanım alanlarında sabit ve mobil el dezenfektan ünitelerinin sayıları artırılmıştır.
- ♦ Tüm misafir odalarında bulunan yataklarımız ayrı bir uygulama ile dezenfekte edilmiştir.
- ♦ Tesis genelindeki tüm kullanım alanlarının kapasitesi maksimum %50 düzeyine indirilerek sosyal mesafe ve izolasyon kuralına göre yeniden dizayn edilmiştir.
- ♦ Tüm çalışanlarımız sağlık taramasından geçirilirken, günlük giriş ve çıkışlarında ateş ölçümü uygulamasına geçilmiştir. Ayrıca çalışanlarımızın ortak kullanım alanlarına sosyal mesafe düzenlemesi yapılırken, el dezenfektan üniteleri artırılmıştır. Tüm personele kişisel koruyucu donanım (maske, eldiven, sperlik, özel koruyucu v.b.) kullanma zorunluluğu getirilmiştir.
- ♦ Yiyecek – İçecek hizmetlerimizde özellikle çapraz bulaşmayı önleyici önlemler alınmış, kişiye özel servis anlayışının ön plana çıktığı uygulamalara geçilmiştir.
- ♦ Tesis genelindeki tüm hizmet ve servislerimizde minimum temas ve izolasyon prensibi göz önünde bulundurularak yenilikler yapılmıştır.
- ♦ Tüm ekibimizle ve aynı anlayışla ortak hareket edebilmek adına, tüm yönetici ve çalışanlarımıza bilinçlendirme eğitimleri gerçekleştirmiştir.
- ♦ Fitness Salonu ve SPA Salonunun rezervasyonlu sistemle çalışması,
- ♦ Pilates vb. bazı sporlar açık alanda sosyal mesafe kuralları içerisinde gerçekleşecektir.



YİYECEK – İÇECEK HİZMETLERİ

- ◆ Tüm yiyecek ve içecek alanlarımızda sınırlı kapasite ve sosyal mesafe düzenlemesi
- ◆ Açık Büfelerde yer alan yiyeceklerin bulaşma riskini minimize etmek için nefesliğin yapılması ve sabit bir personel tarafından ürün sunumunun yapılması.
- ◆ Açık Büfede yiyecek sunumlarının bazıları soğuk, tatlı, salata, meyve vb. ürünlerin porsiyonluk paketli tabaklarda hazırlanması.
- ◆ Ana restaurantta aşçılarımız tarafından zengin menü çeşitliliğinde sıcak menü servisi
- ◆ Tüm yiyecek – içecek alanlarımızın girişinde el dezenfektan ünitesi uygulaması
- ◆ Özel tek kullanımlık ambalajlı ürün tercihleri
- ◆ Özel oda servisi uygulaması (22:00 – 07:00 ücretsiz / 07:00 – 22:00 ücretli)
- ◆ Tüm yiyecek – içecek alanlarımızda günlük özel ULV dezenfeksiyon uygulaması
- ◆ Açık Büfede bulunan ekmeklerin paketlenmiş olarak servis edilmesi
- ◆ Daphne Snack Restaurantta tüm yiyecek ve içecek ürünlerinin personel tarafından sunulması
- ◆ Saat 17:00'de misafire sunulan pasta ve keklerin servis personeli tarafından yapılması,
- ◆ Daphne ve A'la Carte Restaurantlarda tek kullanımlık menüye geçilmesi,
- ◆ Hedera Restaurant kahvaltı servisinin A'la Carte olarak yapılması,
- ◆ Celestine Bar'ın 1 Haziran ve 1 Eylül tarihleri arasında kapalı olması.



KAT HİZMETLERİ

- ◆ Tüm odalarda özel ULV dezenfeksiyon uygulaması
- ◆ C/out işleminden sonra odalarda ozon sistemli havalandırma
- ◆ Sınırlı kapasitede oda blokaj uygulaması
- ◆ Odalarda özel dezenfektanlı sıvı sabun ve ayrı el dezenfektanı temini
- ◆ Misafirlerimize özel maske sunumu
- ◆ Oda tefrişat ve ekipmanlarının günlük dezenfeksiyonu
- ◆ Her odaya özel sabit personel uygulaması
- ◆ Sınırlı kapasitede ve sosyal mesafeye uygun asansör kullanımı.



MİSAFİR KARŞILAMA

- ◆ Girişte özel termal kamera
- ◆ Girişte misafire özel konsept bilgilendirmesi
- ◆ Girişte KVKK kapsamında misafir sağlık bilgilerinin alınması
- ◆ Misafirlere özel COVID-19 Kit sunumu
- ◆ Misafirlerin valizlerin dezenfeksiyon işlemi yapıldıktan sonra odaya taşınması.

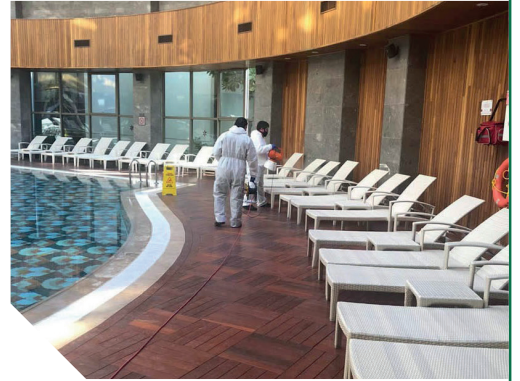


MİSAFİR İLİŞKİLERİ

- ♦ Misafiri karşılama ve C/in işlemleri sırasında COVID-19 bilgilendirme kitapçığı hakkında detaylı bilgi verilmesi
- ♦ A'la Carte restaurantlar için telefonla self - rezervasyon imkanı
- ♦ C/in işlemi esnasında şezlong rezervasyonunun yapılması

HAVUZ VE PLAJ

- ♦ Sınırlı kapasite ve sosyal mesafe uygulaması kapsamında şezlong düzeni
- ♦ Tüm şezlonglarımıza her kullanımdan sonra dezenfeksiyon uygulaması
- ♦ Havuzlarımızda yasal standartlarda ve üst sınırdaki klor – ph uygulaması ve dezenfeksiyon



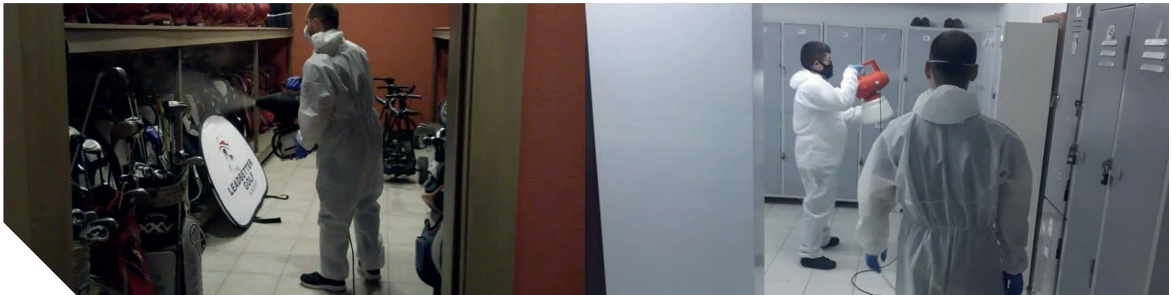
TOPLANTI SALONLARI

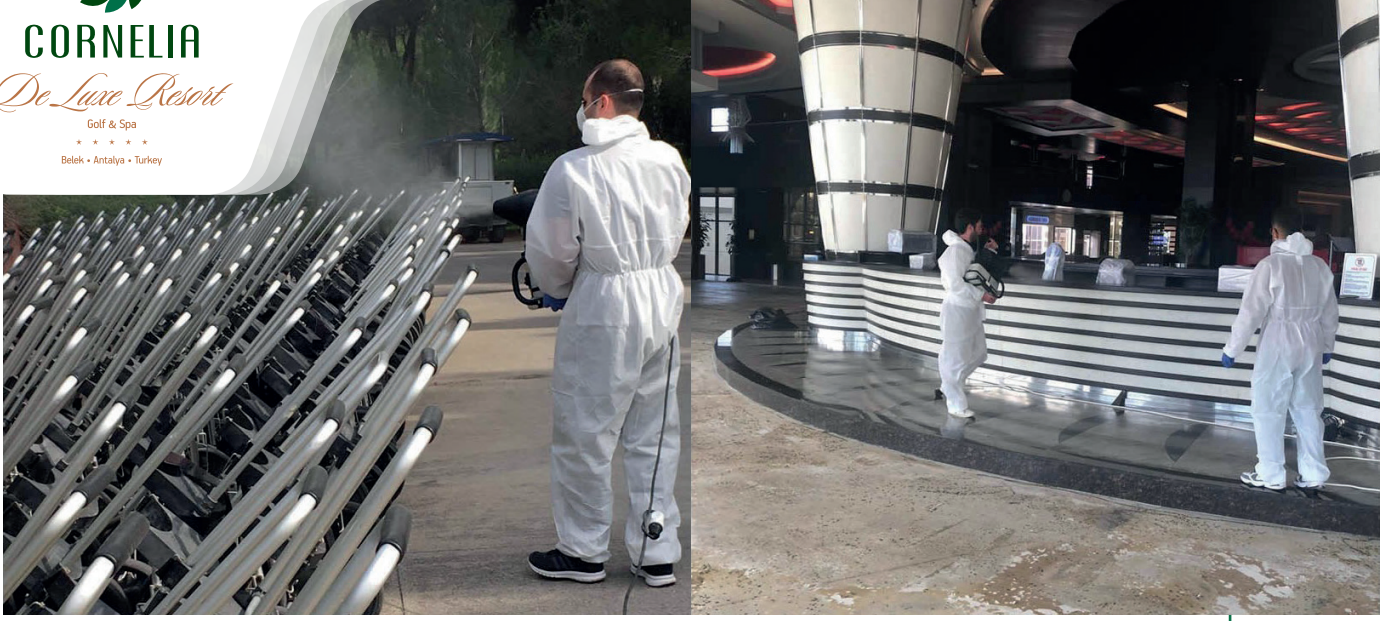
- ♦ Sınırlı kapasite ve sosyal mesafe uygulaması kapsamında salon düzeni
- ♦ Salona girişlerde sabit el dezenfeksiyon ünitesi uygulaması
- ♦ Etkin havalandırma sistemi
- ♦ Tüm salonlarda periyodik özel ULV dezenfeksiyon uygulaması ve her kullanımdan sonra dezenfeksiyon işlemi



GOLF CLUB

- ♦ Oyun öncesi misafirlere temassız ateş ölçümü.
- ♦ Resepsiyon, Pro-Shop ve Restaurant alanlarında sosyal mesafe kuralının uygulanması.
- ♦ Sınırlı kapasite ve rezervasyon uygulaması.
- ♦ Kullanılan trolley ve club car araçları için periyodik özel ULV dezenfeksiyon uygulaması ve her kullanımdan sonra dezenfeksiyon işlemi.
- ♦ Club Car'ların tekli kullanımı.
- ♦ Oyun esnasında bunker tırmıklarının kullanılmaması.
- ♦ Soyunma odalarındaki duşların kullanılmaması.
- ♦ Pro-Shop'ta satılan tekstil ürünlerinin denenmemesi.
- ♦ Pro-Shop'ta satın alınacak ürünün sadece eldiven takmış personel tarafından misafire satılması.
- ♦ Golf çantalarının misafirler tarafından taşınması.





GÜVENLİK

- ◆ Tesise yapılan tüm girişlerde temassız ateş ölçümü
- ◆ Termal kamera uygulaması
- ◆ Tesise sınırlı ziyaretçi kabulü

PERSONEL

- ◆ Tüm personel alanlarında ve servislerde sosyal mesafe ve sınırlı kapasite uygulaması
- ◆ Tüm personele kişisel koruyucu donanım kullanım zorunluluğu
- ◆ Pandemi ve temizlik dezenfeksiyon uygulamaları ile ilgili periyodik özel eğitimler
- ◆ Her personele periyodik sağlık taraması yapılması
- ◆ Günlük, personelin giriş ve çıkışlarında temassız ateş ölçümü uygulaması
- ◆ Tüm personel alanlarında ULV dezenfeksiyon uygulaması ve her alanda sabit el dezenfektan üniteleri
- ◆ Çalışanlara yönelik uzaktan eğitim(e-eğitim) sisteminin uygulanması.
- ◆ Personel Soyunma odalarında ortam dezenfeksiyonunu sağlamak adına sabit ozon makinalarının takılması



CORNIE MINI CLUB

- Çalışma saatleri: 10:00 – 12:30 Açık / 12:30 – 14:30 Kapalı / 14:30 – 17:30 Açık
- Mini Club'de kapalı alanlar kullanılmayacaktır (wc kullanımı ve personelin ofis kullanımı hariç)
- Mini Club alanında dezenfektan kullanımı personel aracılığıyla olacaktır.
- Mini Club girişleri kayıt altına alınacak ve günlük olarak girişte ateş ölçümü yapılacaktır.
- Aktiviteler açık alanda ve sosyal mesafe kurallarında yapılacaktır.
- Temizliği zor olan peluş tarzı oyuncaklar kaldırılacaktır.
- Diğer plastik oyuncaklar, kalem vb. oyuncaklar günlük olarak temizlenecek.
- 12:30 – 14:30 kapalı olan saatlerde ayrıntılı olarak temizlik yapılacaktır.

VERİLEMEYECEK HİZMETLER

- Çocuk Büfesi,
- Kapalı Alan Disco,
- Oyun Salonu,
- Kapı Karşılama Büfesi,
- Nargile Sunumu,
- Gözleme Alanı,
- Misafirlerin Transfer İşlemleri



Yenilenen bu hizmet ve servis anlayışımızın temel ilkeleri ilerleyen dönemlerde de vazgeçilmez prensip ve standartlarımızdan olacaktır. Bu süreçte en büyük özlemimiz yıllardır ağırladığımız misafirlemize tekrar kavuşmak olmuş, yenilenen bakış açımızla “CORNELIA HOTELS Farkını” bir kez daha yaşatmayı, “CORNELIA Kalitesini” tüm hizmet noktalarımızda sunmaya devam etmeyi büyük bir istek ve heyecanla beklemekteyiz.

**“ARAMIZDAKİ SOSYAL
MESAFELERE RAĞMEN FARKLI
AMA UNUTULMAZ BİR TATİL İÇİN
YİNE YENİDEN CORNELIA’DA
GÖRÜŞMEK DİLEĞİYLE...”**



CORNELIA

De Luxe Resort

Golf & Spa



Belek • Antalya • Turkey

www.corneliaresort.com