



**CORNELIA**

*Diamond*

Golf Resort & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey



FÜR IHRE SICHERHEIT  
DAS HYGIENE

**Ferien Konzept**

# SOCIAL DISTANCING



## EIN VERTRAUTES WIEDERSEHEN MIT CORNELIA TROTZ SOZIALER DISTANZ...

Als CORNELIA HOTELS sind die Begriffe Gesundheit und Sicherheit unser wichtigstes Prinzip für unsere Gäste und Mitarbeiter seit unserer Gründung. In diesem Zusammenhang wurde unser Verständnis von Service und Dienstleistung im Einklang mit dem Total Quality Management entsprechend diesem Prinzip festgelegt und es werden alle Möglichkeiten genutzt, um Kontinuität zu gewährleisten.

Allgemeine Hygienepraktiken sind stets unsere Priorität bei allen Dienstleistungen, die wir unseren geschätzten Gästen aus dem Inland sowie aus dem Ausland auf unseren internationalen Märkten 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 unseren Mitarbeitern, bieten wir Service mit unserer konformen Infrastruktur, unserem Verständnis für Ausbildung und Praktiken gemäß nationalen und internationalen Standards.

In den Einrichtungen der CORNELIA HOTELS werden unsere Standards für Management, Konzept, Service, Dienstleistung, Produktion, Gesundheits und Sicherheit im Rahmen des



Total Quality Management 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 Experten geprüft und die Kontinuität gewährleistet.

Im nationalen Sinne werden die gesetzlichen Vorschriften und Verordnungen zu Gesundheits-, Sicherheits- und Hygienestandards befolgt die von offiziellen Institutionen wie das Ministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Viehzucht, Ministerium für Umwelt und Urbanisierung, das Gesundheitsministerium und die Gouvernatskommission festgelegt werden und aktuelle Informationen in das System integriert.

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



**CORNELIA**

*Diamond*

## 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 Schwimmbeckenwasser (Gesundheitsministerium / Preis für Schwimmbeckenhygiene)
- Auszeichnung für Grüne Hotels (Bureau Veritas / Auszeichnung für Umweltbewußtsein)
- Zertifikat für Blaue Flagge (TURCEV / Küsten- und Strandsicherheit)
- Travelife Gold (TUI / Preis für Nachhaltigen Tourismus)
- ESPA (Zertifikat für SPA-Management und -Hygiene)





**CORNELIA**

*Diamond*



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 Vorschriften 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 mitgeteilt.

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 kontrolliert und ständig überwacht. Darüber hinaus arbeiten wir mit Lieferanten zusammen, die unseren Erwartungen sowie den nationalen und internationalen Standards entsprechen.

Die Verordnungen für das Trinkwasser- und Poolwasserparameter die für die menschliche Gesundheit von grosser Bedeutung ist, wird täglich von unserem Expertenteam überprüft und alle Arten von Vorsichtsmaßnahmen werden von unserem Expertenteam getroffen.



**CORNELIA**

*Diamond*



E-Cristal, eine Firma mit internationalem Markenwert, deckt alle Anforderungen der allgemeinen Hygiene, insbesondere die der Lebensmittelsicherheit, und führt monatliche externe Audits durch. 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 periodisch vom autorisierten und akkreditierten Labor durchgeführt.

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



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.



Nach Ausbruch des Virus COVID-19, das weltweit als Pandemie deklariert wurde, entstand die Notwendigkeit, unseren Dienstleistungs- und Servicestandards als CORNELIA HOTELS zu überarbeiten. In diesem Sinne und ohne die Beeinträchtigung unserer Basis und Stärke von Qualität- und Serviceverständnis, war es für uns sehr wichtig unsere Aufmerksamkeit primär unserer laufenden Prozesse der sensitiveren Bereiche zu widmen, diese aufzubauen und weiterzuentwickeln.

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**

*Diamond*



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 Händedesinfektionsmittelspender 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 ihren täglichen Ankunft zur Arbeit 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 Service Bereichen 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, der sozialen Distanz (1,5 m) und des Prinzips der Isolation vorgenommen.
- ◆ In allen allgemeinen Bereichen unserer Anlage erfolgt die Belüftung mit 100% Frischluft.
- ◆ Um mit unserem gesamten Team in Zusammenarbeit und einheitlich zu handeln, wurden allen unseren Managern und Mitarbeitern Online- und formelle Sensibilisierungsschulungen erteilt.



**CORNELIA**

*Diamond*



## SPEISE- UND GETRÄNKESERVICE

- ◆ Umgestaltung aller unserer Speise- und Trinkservice Bereiche mit vorschriftsmäßiger Kapazität und unter Beachtung der Regeln der sozialen Distanz (1,5 m)
- ◆ Persönlicher Service in allen unseren Bereichen für Speisen und Getränke
- ◆ Frühstücksservice an den Tisch im Hauptrestaurant
- ◆ Suppe, Kaltspeiseteller und Desserts/Obst werden im Hauptrestaurant an den Tisch serviert
- ◆ Warme Menüs in reicher Vielfalt werden von unseren Chefs im Hauptrestaurant an den Tisch serviert.
- ◆ Spezielle Anordnung mit Gesichtsschutzschirmen am Warmspeisebuffet und am Grillbereich
- ◆ Reservierungsregelung nach begrenzter Kapazität in den speziellen Themenrestaurants, À-la-carte-Service jeweils speziell an den Tisch
- ◆ Händedesinfektionsmittelpender an allen Eingängen der Speise- und Getränkebereiche
- ◆ Tischgedeckartikel werden als Einwegartikel und in verschlossener Verpackung bereitgestellt.
- ◆ Es werden spezielle und verpackte Einwegartikel bevorzugt
- ◆ Spezieller Zimmerservice (Extra-Preis)
- ◆ Tägliche ULV-Desinfektion in allen Speise- und Getränkebereichen



**CORNELIA**

*Diamond*



## KUNDENEMPfang

- ◆ Neuordnung unter Beachtung der Sozialen Distanzierung (1,5 m) und Neuregelung der C/In-/ C/Out-Prozeduren
- ◆ Fiebermessung am Eingang mit speziellen Wärmekameras
- ◆ Informierung der Gäste über die besonderen Konzept- und Gesundheitsregelungen bei ihrer Ankunft
- ◆ Abnahme der Gesundheitsdaten der Gäste bei ihrer Ankunft im Rahmen des Datenschutzgesetzes
- ◆ Bereitstellung von Mundschutz und Handschuhen auf Wunsch der Gäste

## HOUSEKEEPING

- ◆ ULV-Desinfektion in allen Zimmern
- ◆ Täglicher Wechsel aller Textilien in den Zimmern
- ◆ Belüftung mit Ozonbehandlung in allen Zimmern
- ◆ 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
- ◆ Leerhalten der Zimmer nach C/Out für mindestens 1 Tag





## KUNDENSERVICE

- ◆ Spezielle Callcenter-Applikation für Kundenanfragen
- ◆ Selbstreservierungsmöglichkeit für A-la-Carte-Restaurants

## SCHWIMMBAD UND STRAND

- ◆ Nutzung der Liegestühle in begrenzter Kapazität und entsprechend der Regeln für soziale Distanzierung (1,5 m)
- ◆ Desinfizierung der 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 (1,5 m)
- ◆ Stationäre Handdesinfektionsmittelspender an den Saaleingängen
- ◆ Belüftungssystem mit 100% Frischluft
- ◆ Regelmäßige Desinfizierung aller Saale per ULV-Desinfektion sowie Desinfektion nach jeder Nutzung



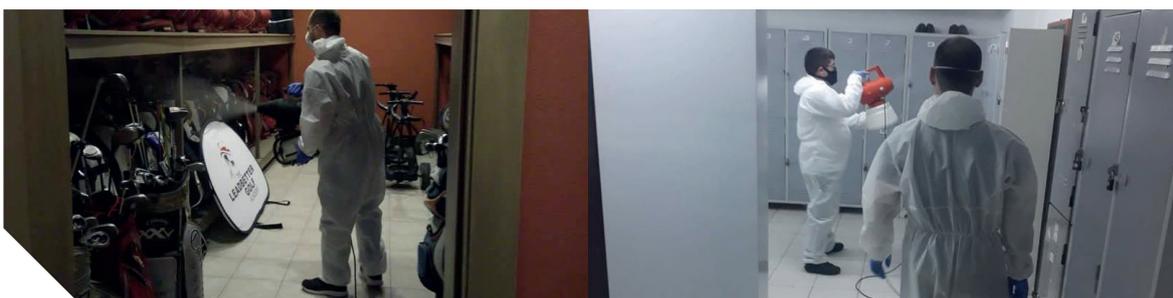
**CORNELIA**

*Diamond*



## GOLF CLUB

- ◆ Kontaktlose Fiebermessung der Gäste vor dem Spiel.
- ◆ Einhaltung der sozialen Distanz an der Rezeption, im Pro Shop und im Restaurant.
- ◆ Begrenzte Kapazität und Reservierung.
- ◆ Regelmäßige spezielle ULV-Desinfektion der gebrauchten Trolleys und Club Cars sowie Desinfektion nach jedem Gebrauch.
- ◆ Nutzung der Club Cars nur von einer Person.
- ◆ Nichtverwendung der Bunkerharken während des Spiels.
- ◆ Nichtbenutzung der Duschen in den Umkleieräumen.
- ◆ Keine Anprobe der im Pro Shop verkauften Textilien.
- ◆ Verkauf der Produkte im Pro Shop nur von Personal, das Handschuhe trägt.
- ◆ Tragen der Golftaschen durch die Gäste.





**CORNELIA**

*Diamond*



## SICHERHEIT

- ◆ Berührungslose Fiebermessung an allen Eingängen der Anlage
- ◆ Wärmekamera-Einrichtung
- ◆ Begrenzter Einlass von Besuchern der Anlage
- ◆ Begrenzte Aufnahme von Gästen in allen Transferfahrzeugen und Benutzung von Desinfektionsmittel und Mundschutz in allen Fahrzeugen
- ◆ Spezielle ULV-Desinfektion in allen Transferfahrzeugen

## PERSONAL

- ◆ Anwendung der Regeln bzgl. sozialer Distanzierung (1,5 m) und begrenzte Kapazität in allen Personal- und Servicebereichen
- ◆ Für alle Mitarbeiter Tragepflicht von persönlicher Schutzausrüstung (Mundschutz, Gesichtsschutzschirme, Handschuhe, Bonnets, usw.)
- ◆ Regelmäßige Sonderschulungen bezüglich Pandemie und Reinigungs-/Desinfektionsverfahren
- ◆ Regelmäßiges Gesundheits-Screening aller Mitarbeiter
- ◆ Berührungsloses Fiebermessen des Personals bei Antritt ihrer täglichen Arbeit
- ◆ ULV-Desinfektionsverfahren in allen Personalbereichen und stationäre Handdesinfektionsmittelspender in allen Bereichen



**CORNELIA**

*Diamond*



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 QUALITY" 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**

*Diamond*

Golf Resort & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey

[www.corneliaresort.com](http://www.corneliaresort.com)