



CORNELIA

Diamond

Golf Resort & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey



SAĞLIKLI TATİL KONSEPTİ

SOCIAL DISTANCING



SOSYAL MESAFELERE RAĞMEN CORNELIA YAKINLIĞIYLA YİNE YENİDEN...

CORNELIA HOTELS olarak kuruluşumuzdan bugüne gerek misafirlerimiz gerekse çalışanlarımız için sağlık ve güvenlik anlayışı en önemli prensibimiz olmuştur. Bu kapsamda Toplam Kalite Yönetimi doğrultusunda servis ve hizmet anlayışımız bu ilke doğrultusunda belirlenmiş ve sürekliliğin sağlanması amacıyla tüm imkanlar kullanılmıştır.

Gerek yurtiçinde, gerekse yurtdışında uluslararası pazarlarımızda siz değerli misafirlerimize sunduğumuz tüm hizmetlerde genel hijyen uygulamaları önceliğimiz olmuştur. Misafirlerimizin huzurlu ve konforlu bir tatil beklentilerinin yanında, sağlıklı ve güvenli bir ortamda konaklamalarını sağlamak için tüm çalışmalarımız sürekli gelişerek devam etmektedir. En önemli unsurumuz olan çalışanlarımızla birlikte, uygun altyapımız, eğitim anlayışımız, ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda uygulamalarımızla servis ve hizmet vermekteyiz.



CORNELIA HOTELS bünyesindeki tesislerimizde yönetim, konsept, hizmet, servis, üretim, sağlık ve güvenlik standartlarımız Toplam Kalite Yönetimi 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.

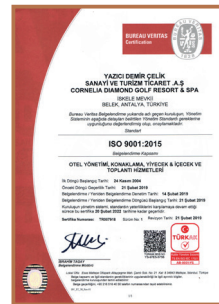
Ulusal anlamda da Tarım, Gıda ve Hayvancılık Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Valilik komisyonu gibi resmi kurumlar tarafından sağlık, güvenlik ve hijyen konularında belirlenen yasal mevzuat ve yönetmeliklere uygun hareket edilmekte ve güncellemeler takip edilerek sisteme dahil 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)
- ♦ ESPA (SPA Yönetim ve Hijyen 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.

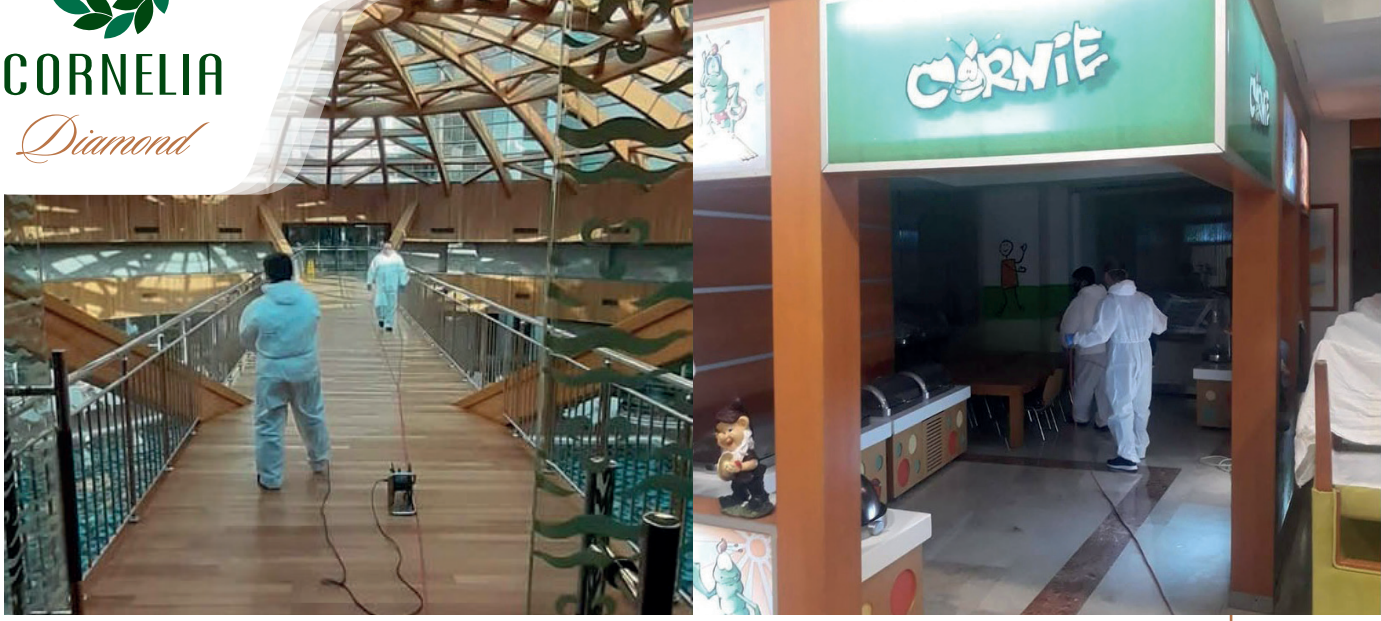


İnsan sağılığı açısından büyük önem teşkil eden kullanım suyu ve havuz suyu parametrelerimizin belirlenmiş olan yasal değ rlere uygunluğu, uzman ekibimiz tarafından günlük olarak kontrol edilmekte ve her türlü önlemler alınmaktadır.

Başta Gıda Güvenliği olmak üzere genel hijyenin tüm gerekliliklerini kapsayan, uluslararası marka değ rine sahip E-Cristal firması tarafından aylık dış denetimler gerçekleştirilmekte ve hijyen sistemimiz sürekli kontrol altında tutulmaktadır.

Tüm  retim 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 ilişkileri departmanlarımızın kapsamında tüm misafirlerimizin her türlü yorum ve talepleri değerlendirilerek kayıt altına alınmakta ve bu doğrultuda iyileştirmeler yapılmaktadır.

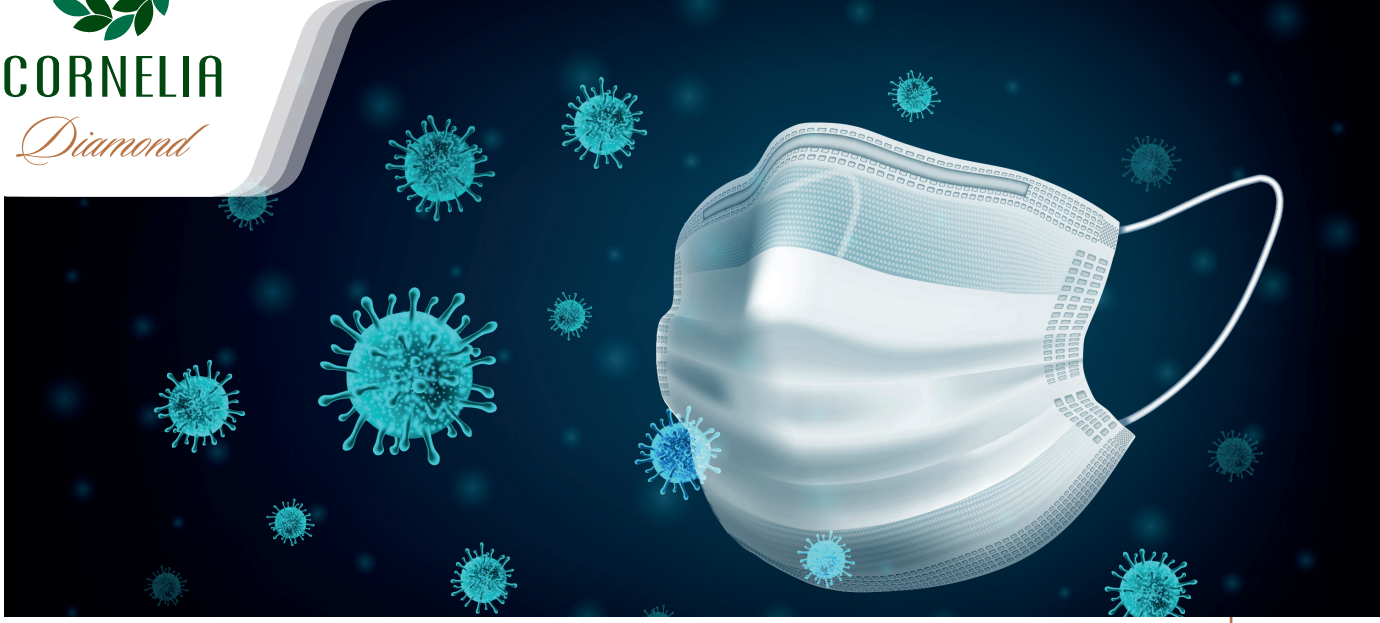
Bu çalışmalarımızın sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi adına ise, tüm çalışanlarımız iç ve dış eğitimlerle sürekli olarak bilinçlendirilmektedir.

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 ve servis standartlarımızı tekrar gözden geçirme ihtiyacı doğmuştur. Bu süreçte en önemli farkındalığımız bakış açımızda olurken bazı uygulamalarımız geliştirilmiş, önem düzeyi arttırılmış, buna karşılık en güçlü yanımız olan toplam 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 ünite 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 (1,5 m) ve izolasyon kuralına göre yeniden dizayn edilmiştir.
- ♦ Tüm çalışanlarımız sağlık taramasından geçirilirken, günlük girişlerinde 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 uygulamalar geçilmiştir.
- ♦ Tesis genelindeki tüm hizmet ve servislerimizde minimum temas, sosyal mesafe (1,5m) ve izolasyon prensibi göz önünde bulundurularak yenilikler yapılmıştır.
- ♦ Tesisimizin tüm genel alanlarında havalandırma işlemi %100 temiz hava verilerek yapılmaktadır.
- ♦ Tüm ekibimizle ve aynı anlayışla ortak hareket edebilmek adına, tüm yönetici ve çalışanlarımıza online ve örgün bilinçlendirme eğitimleri gerçekleştirilmiştir.



YİYECEK – İÇECEK HİZMETLERİ

- ◆ Tüm yiyecek ve içecek alanlarımızda sınırlı kapasite ve sosyal mesafe (1,5m) düzenlemesi
- ◆ Tüm yiyecek ve içecek alanlarımızda kişiye özel servis imkanı
- ◆ Ana restaurantta masaya özel kahvaltı servisi
- ◆ Ana restaurantta masaya özel çorba, soğuk tabağı ve tatlı – meyve servisi
- ◆ Ana restaurantta aşçılarımız tarafından zengin menü çeşitliliğinde sıcak menü servisi
- ◆ Sıcak büfe ve ızgara bölümlerinde siperlikle özel düzenleme
- ◆ Özel temalı restaurantlarda sınırlı kapasiteye göre rezervasyon düzenlemesi masaya özel a la carte servis
- ◆ Tüm yiyecek – içecek alanlarımızın girişinde el dezenfektan ünitesi uygulaması
- ◆ Özel tek kullanımlık ve kapalı set-up uygulaması
- ◆ Özel tek kullanımlık ambalajlı ürün tercihleri
- ◆ Özel oda servisi uygulaması (ücretli)
- ◆ Tüm yiyecek – içecek alanlarımızda günlük özel ULV dezenfeksiyon uygulaması



MİSAFİR KARŞILAMA

- ◆ Sosyal mesafe düzenlemesi (1,5m) ve kuralı özel C/In – C/Out uygulaması
- ◆ Girişte özel termal kamera ile ateş ölçümü
- ◆ Girişte misafire özel konsept ve sağlık uygulamaları bilgilendirmesi
- ◆ Girişte KVKK kapsamında misafir sağlık bilgilerinin alınması
- ◆ Talep eden misafirlerimize maske, eldiven sunumu

KAT HİZMETLERİ

- ◆ Tüm odalarda özel ULV dezenfeksiyon uygulaması
- ◆ Odalarda günlük tekstil değişimi
- ◆ Tüm odalarda günlük 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
- ◆ C/Out sonrası odanın en az 1 gün boş bırakılması



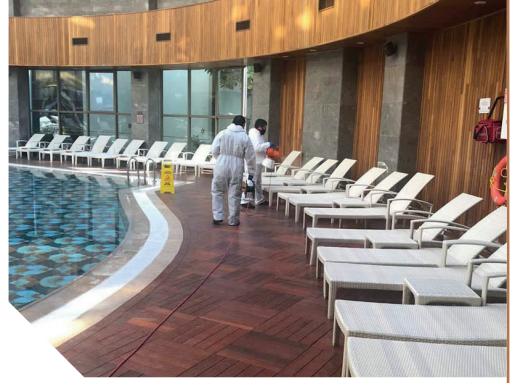


MİSAFİR İLİŞKİLERİ

- ♦ Misafir talepleri için özel Call Center uygulaması
- ♦ A la Carte restoranlar için telefonla self - rezervasyon imkanı

HAVUZ VE PLAĞ

- ♦ Sınırlı kapasite ve sosyal mesafe uygulaması (1,5m) kapsamında şezlong düzeni
- ♦ Tüm şezlongların her kullanımdan sonra dezenfeksiyon uygulaması
- ♦ Havuzlarımızda yasal standartlarda ve üst sınırdaki klor – ph uygulaması ve dezenfeksiyon



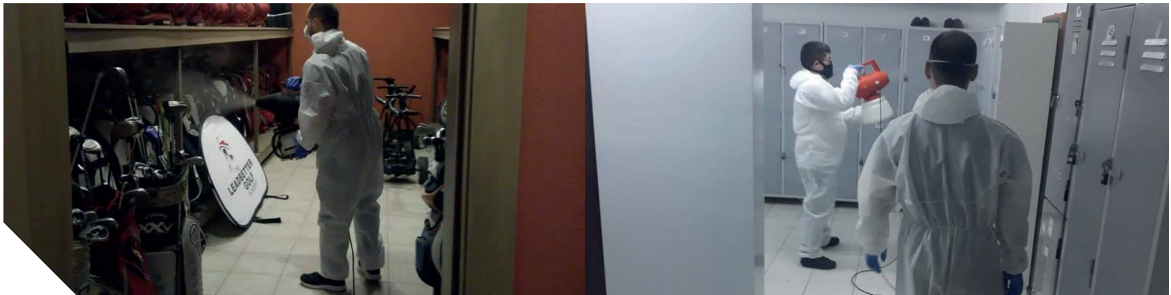
TOPLANTI SALONLARI

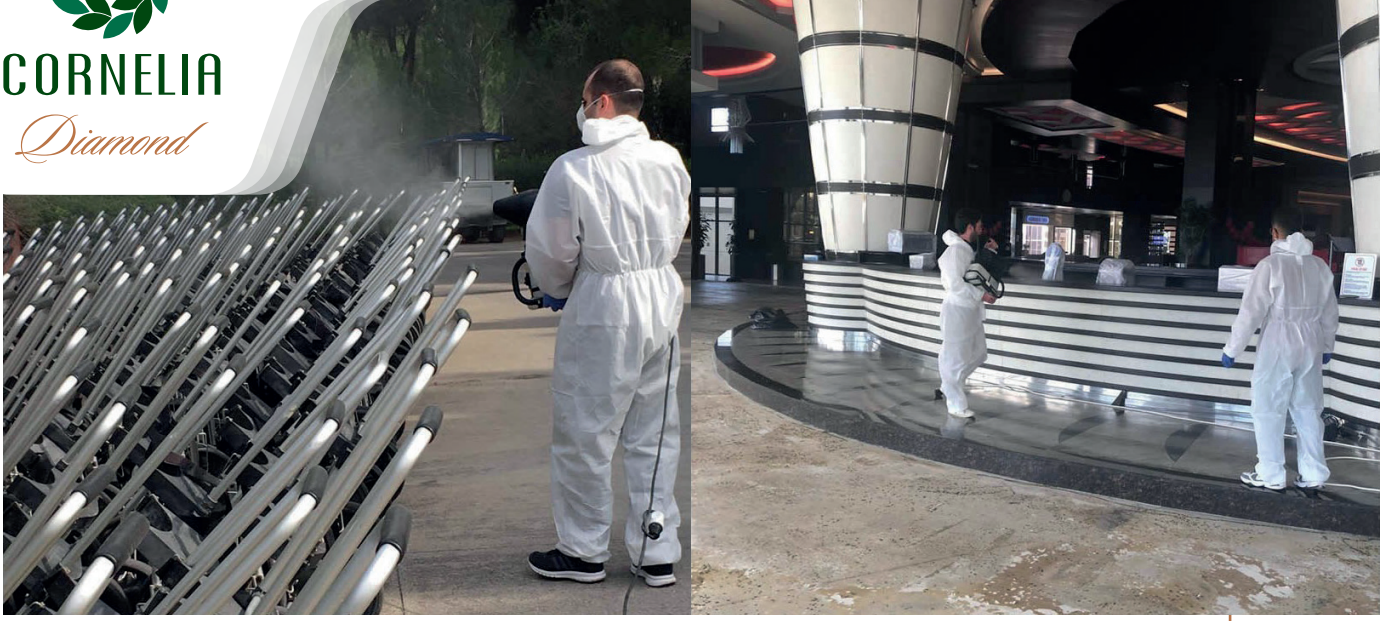
- ♦ Sınırlı kapasite ve sosyal mesafe uygulaması (1,5m) kapsamında salon düzeni
- ♦ Salona girişlerde sabit el dezenfeksiyon ünitesi uygulaması
- ♦ %100 temiz hava ile havalandırma sistemi
- ♦ Tüm salonlarda periyodik özel ULV dezenfeksiyon uygulaması ve her kullanımdan sonra dezenfeksiyon işlemi



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

- ◆ Tesis tüm girişlerde temassız ateş ölçümü
- ◆ Termal kamera uygulaması
- ◆ Tesise sınırlı ziyaretçi kabulü
- ◆ Tüm transfer araçlarında sınırlı kapasite uygulaması ve her araçta dezenfektan, maske kullanımı
- ◆ Tüm transfer araçlarında özel ULV dezenfeksiyon uygulaması

PERSONEL

- ◆ Tüm personel alanlarında ve servislerde sosyal mesafe (1,5m) ve sınırlı kapasite uygulaması
- ◆ Tüm personele kişisel koruyucu donanım (maske, siperlik, eldiven, bone v.b.) kullanım zorunluluğu
- ◆ Pandemi ve temizlik dezenfeksiyon uygulamaları ile ilgili periyodik özel eğitimler
- ◆ Her personele periyodik sağlık taraması yapılması
- ◆ Günlük personel girişlerinde temassız ateş ölçüm uygulaması
- ◆ Tüm personel alanlarında ULV dezenfeksiyon uygulaması ve her alanda sabit el dezenfektan üniteleri



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

Diamond

Golf Resort & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey

www.corneliaresort.com