

# HAPIMAG SEA GARDEN RESORT BODRUM

## COVID-19 HİJYEN ÖNLEMLERİ



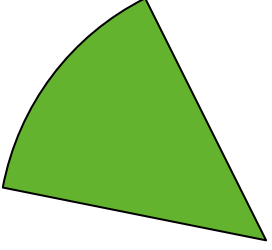
Değerli Misafirlerimiz,

Önceliğimiz her zaman olduğu gibi sizlere bir İsviçre tatil kuruluşu olan Hapimag Sea Garden Resort Bodrum'da sağlıklı ve konforlu bir tatil deneyimi yaşatmaktır.

Bu nedenle, yaşanan Covid-19 Pandemisi ve sonrasında oluşabilecek riskleri bertaraf etmek amacı ile hazırladığımız korunma ve hijyen tedbirlerini ve servis standartlarını sizlerle paylaşmak isteriz.

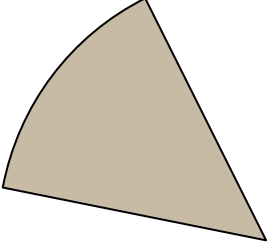
Tedbirlerimiz, her zaman uygulanan Hapimag standartlarının yanı sıra; Dünya Sağlık Örgütü (WHO), T.C. Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın tavsiye ve kararları doğrultusunda alınmıştır. Tesisimizde yer alan tüm birimlerde T.C. Sağlık Bakanlığı onaylı Diversey marka temizlik kimyasalları ve dezenfektanlar kullanılmaktadır.

Tüm hizmet alanlarında Diversey ve ISS ile ortak çalışmalar ve denetimler yapılarak maksimum hijyeni sağlamak için gerekli önlemler alınmaktadır.



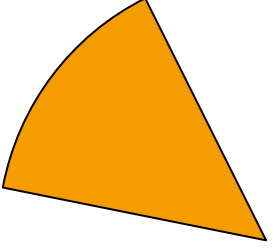
## Personelimiz ile İlgili Önlemlerimiz

- En önemli ve değerli sermayemiz olan personelimize, işyeri hekimimizin yanı sıra iş sağlığı ve güvenliği uzmanımız kanalı ile gerekli tüm hijyen kuralları ve güncel servis standartları aktarılmakta, gereken tüm eğitimler verilmekte ve düzenli kontrolleri sağlanmaktadır.
- Çalışanlarımızın konakladığı lojmanlarda tüm hijyen tedbirleri en üst seviyeye çıkartılmıştır.
- Personelimizin ortak kullanım alanları olan yemekhane ve soyunma odaları gibi alanlarda sosyal mesafe başta olmak üzere gerekli hijyen önlemleri en üst seviyede uygulanmaktadır.
- Personel üniformaları periyodik olarak kendi çamaşırhanemizde uygun şartlarda yıkanıp ütülenmektedir.
- Çalışanlarımıza sağlanan yeme ve içme hizmetleri tekrar gözden geçirilerek, en doğal ve taze ürünlerle hazırlanan yiyecekler ile yeterli ve dengeli beslenmeleri sağlanmaktadır.
- Personel servislerimizde, gerekli hijyen ve sosyal mesafe kuralları uygulanarak personelimizin düzenli ateş ölçümleri yapılmakta, kişisel koruma malzemesi olarak el dezenfektanı ve maske temin edilerek sağlıklı bir şekilde, hizmet verecekleri noktalara ulaşımları sağlanmaktadır.
- Öksürük, ateş ya da nefes zorluğu gibi şikayetleri olan personelimiz izne ayrılmakta ve en yakın sağlık kuruluşuna gitmesi sağlanmaktadır. Gerekli takipler ise İnsan Kaynakları ve tesis doktoru tarafından yapılmaktadır.
- Çalışma sırasında personelimize en donanımlı korunma imkanları sağlanmaktadır.



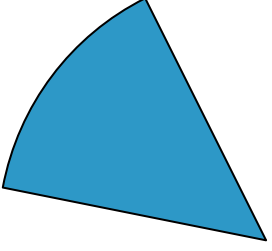
## Tesise Giriş & Çıkış İşlemleri

- Tesise atılan ilk adımda tedbirlerin başlaması için lobi girişlerinde el dezenfektanı, hijyen paspası ve kişisel koruyucu malzemeler (maske, eldiven) bulundurulmaktadır.
- Tesisimize konaklama amacı ile gelen tüm misafirlerimize sağlıklı ve konforlu bir tatil geçirmeleri için uygulanan Covid-19 kuralları ile ilgili kısa bilgiler verilmektedir.
- Misafirlerimizin bavulları ve özel eşyaları, izinleri alınarak 'bellboy'larımız tarafından odalarına bırakılmakta ya da odalarından alınmaktadır.
- Ödemeler sırasında minimum temas kurulmakta ve sosyal mesafe kurallarına dikkat edilmektedir. Temassız ödeme seçeneği bulunan POS cihazlarına ilave olarak, kredi kartı ile yapılacak ödemelerde gerekli dezenfeksiyon önlemleri alınarak ödeme gerçekleştirilmektedir.
- Oda kartları, kalem vb. malzemeler her kullanım sonrası özel alanlara ayrılmakta ve gerekli dezenfeksiyon işlemleri yapıldıktan sonra tekrar kullanıma sunulmaktadır.



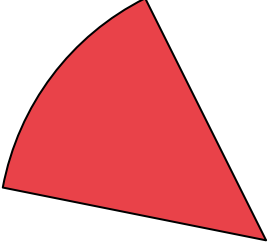
## Genel Kullanım Alanları

- Siz değerli misafirlerimize sağlıklı bir ortam sunmak için lobi alanı, tuvalet ve lavabolar, restoranlar, barlar, toplantı salonları, su sporları gibi ortak alanlar düzenli periyotlarda dezenfekte edilmektedir.
- Bu süreçler, alanında uzman ve deneyimli yöneticilerimiz tarafından sıklıkla ve titizlikle denetlenmektedir.
- Tüm personelimiz kişisel koruyucu malzemelerini (maske, eldiven ve önlük) kullanarak uygun dezenfektanlar ve kimyasallar ile temizlik işlemlerini gerçekleştirmektedir.
- Tüm alanlar kullanım sıklığına göre yüzey dezenfektanı ya da pulverize dezenfeksiyon ekipmanları kullanılarak dezenfekte edilmektedir.
- Tüm alanlarda konumlandırılan klima tavalarında 'lejyonella'e karşı dezenfektan tabletler kullanılmakta, sistemler %100 dış kaynaklı taze hava emiş sistemi ile çalışmakta ve filtre temizlikleri periyodik olarak yapılmaktadır.
- Genel kullanım alanlarında sosyal mesafeyi korumak için işaretlemeler yapılmaktadır.
- Oturma grupları sosyal mesafeyi koruyacak şekilde yeniden yerleştirilmiştir.
- Tüm genel kullanım alanı girişlerinde el dezenfektanı mevcuttur.



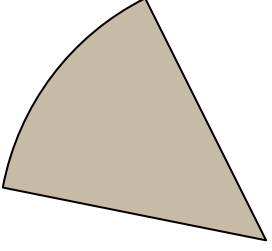
## Konaklama

- Tüm odalarımız, kişisel korunma önlemlerini alan (maske, eldiven ve önlük) tecrübeli personelimiz tarafından, uygun dezenfektanlar ve kimyasallar ile temizlenmektedir.
- Kişisel koruma ekipmanları her oda değişimi için yeniden takılmakta, geçişlerde kişisel koruyucu malzemeler değiştirilmektedir.
- Odalar en az 1 saat havalandırılarak devamında pulverize dezenfeksiyon ekipmanlarıyla kullanımına hazır hale getirilmektedir.
- Tüm zeminler, tutma alanları ve odalarda en fazla temas edilen malzemeler (kumanda, kapı kolları, lamba anahtarları, musluk başları vb.) uygun kimyasal ve dezenfektanlar kullanılarak temizlenmektedir.
- Kullanılan tüm tekstil ürünleri, temizleri ile uygun aralıklarla değiştirilmekte, kendi çamaşırhanemizde dezenfektan bazlı deterjanlar ile yeterli ısıda yıkanmaktadır.
- Buklet malzemeleri ve kozmetik ürünleri tek kullanımlık olarak hizmete sunulmaktadır.
- Klima tavalarında, lejyonella hijyen tabletleri kullanılmakta ve periyodik olarak filtre temizlikleri yapılmaktadır.



## Plaj ve Havuzlar

- Plajlarımız, şezlong sayısı azaltılarak sosyal mesafe kurallarına göre yeniden düzenlenmiştir.
- Tüm şezlonglarımız düzenli aralıklarla dezenfekte edilmektedir.
- Havuz kullanımlarında kişi sayıları kontrol altında tutularak sosyal mesafe korunmaktadır.
- Havuz bakımları uzman personelimiz tarafından uluslararası standartlara göre otomatik dozajlama sistemiyle yapılmakta ve değerler kayıt altına alınmaktadır.
- Havuz kenarlarında şezlong sayıları azaltılarak sosyal mesafeye göre düzenlenmiş ve gerekli önlemler alınmıştır.



## Hizmete Kapalı Alanlar & Kısıtlı Servisler

- Tesis içi ulaşımı sağlayan araçlar (shuttle service) kullanıma kapalı olup yalnızca önemli ve acil durumlarda misafirlerimiz için önceden rezervasyon yapmak koşulu ile misafire özel servis vermektedir.
- Vale hizmeti bulunmamaktadır.
- Knidos Sağlık ve Güzellik Merkezi kapalı olup, sauna, hamam, fitness salonu, kapalı havuz, güzellik ve bakım uygulamaları ve spa hizmeti verilmemektedir. Yalnızca belirlenen alanlarda, önceden rezervasyon yapmak koşulu ile masaj hizmeti verilmektedir. Bu alanlar her kullanımdan sonra temizlenerek gerekli dezenfeksiyon işlemleri gerçekleştirilmektedir. Uygulamaları yapan personelimiz kişisel hijyenini sağlamak için gerekli koruyucu malzemelerini uygun bir şekilde kullanmakta ve her uygulamadan sonra değiştirmektedir. Tüm uygulamalarda T.C. Sağlık Bakanlığı ya da T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı onaylı ürünler kullanılmaktadır.
- Çocuk kulübü ve gençlik kulübü hizmete kapalı olup, kapalı ve açık tüm çocuk alanları ve çocuk havuzları kullanım dışıdır.
- Su sporları ve grup aktiviteleri en fazla 3-4 kişi ile sınırlandırılarak gerçekleştirilmektedir. Kullanılan malzeme ve aletler belirli periyotlar ile temizlenerek dezenfekte edilmektedir. Tüm spor alanlarında el dezenfektanı mevcuttur.
- Tüm koyalımızda yer alan şezlong kullanımları sosyal mesafe kurallarına göre dizayn edilmiştir. Koylar arası geçişlerde, misafirlerimizin sosyal mesafe sınırlamasını dikkate almaları gerekmektedir.
- Tesisimize evcil hayvan kabul edilmemektedir.
- Tesisimiz, konaklama yapmayan günlük kullanım misafirlerimizi kabul etmemektedir.



## Yiyecek & İçecek Önlemleri

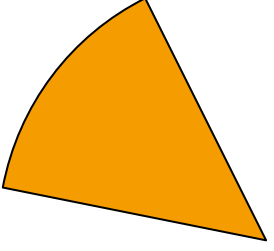
Hapimag Sea Garden Resort Bodrum 26 yıldır kesintisiz hizmet vermekte, her yıl yaklaşık yirmi ülkeden, binlerce ziyaretçi ağırlamaktadır.

Tesisimizin en hassas olduğu konu misafirlerimizin sağlığı olmakla birlikte, eğitimli personellerimiz gıda güvenliğiniz ve sürdürülebilirlik çerçevesinde rahat zaman geçirmeniz için tüm gayreti ile gece gündüz demeden çalışmalarına devam etmektedir.

Şirketimiz her ne olursa olsun misafirlerimizin gıda güvenliğini üst seviyelere çıkarmak için büyük altyapı yatırımlarına her yıl kesintisiz devam etmektedir. Bu zorlu süreçte siz misafirlerimizin daha rahat ve huzurlu bir tatil geçirebilmesi için tüm hijyen tedbirlerini almakta, Beyaz Alanlar oluşturmaktayız.

Size en iyi servisi sunmak için heyecanla bekleyen çalışanlarımız ile sizleri ağırlayacağımız günleri bekliyoruz.

Sağlığınızı önemsiyoruz.



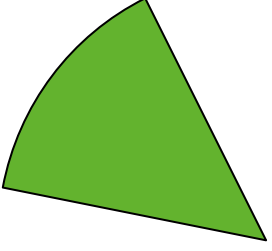
## Bulaşmanın Önlenmesi Kontrolü

### Tesisimizi Denetleyen Dış Mekanizmalar

- Yasal Denetimler (İş Kanunu, işletme izinleri, sigara denetimleri vb.)
- Genel Sağlık ve Güvenlik Denetimleri (Yangın, yakıt vb.)
- İş Sağlığı ve Güvenliği Denetimleri, Gıda Güvenliği Denetimleri

### Tesisimizi Denetleyen İç Denetim Mekanizmaları

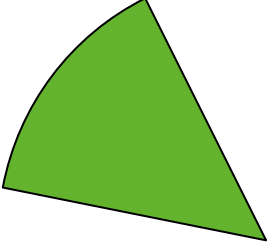
- Head of Resort Operations TR, Operasyon Müdürleri, Executive Chef, Executive Sous Chef's, Gıda Mühendisi
- Chief Steward, Nöbetçi Müdür



## Bulaşmanın Önlenmesi Hareket Planı

### Beyaz Alanlar

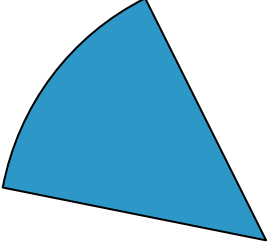
- Tüm restoran ve barlar için sosyal mesafe alanları belirlenmiştir. (Örnek yerleşim planına bakınız.)
- Kurum içi eğitimler düzenli olarak verilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.
- Birim sorumluları tarafından periyodik olarak tüm personelin el yıkama işlemi yaptırılmaktadır.
- Misafir alanlarında çalışan personeller yönetim tarafından belirlenen maske ve eldivenleri kullanmakta, periyodik olarak bu ürünlerin değişimleri sağlanmaktadır.
- Restoran girişlerinde misafirlere yardımcı olmak üzere personeller bulunmakta ve kapasiteye göre misafirlerimizi yönlendirmektedir.
- Misafirlerimize önceden dezenfekte edilen masalarda hizmet verilmektedir. Her restoran için önceden belirlenen dezenfektasyon kuralına göre; misafir masaları servis öncesi ve sonrasında periyodik olarak temizlenmekte ve dezenfekte edilmektedir. Bu işlem her misafir kullanımından sonra tekrar edilmektedir. (UV lamba, ozon makinesi, buharlı temizleyici vb.)
- Menüler; dijital menüler ile birlikte tek kullanımlık veya dezenfekte edilebilir olarak hizmete sunulmaktadır.



## Bulaşmanın Önlenmesi Hareket Planı

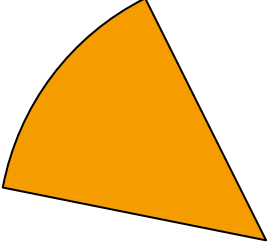
### Beyaz Alanlar

- Hastalık belirtisi gösterenler, departman müdürü tarafından yönetime bildirilmekte ve belirlenen talimatlar uygulanmaktadır.
- Tüm barlarda tek kullanımlık bardaklar bulundurulmakta, misafir talebine göre servis edilmektedir.
- Restoranlarda masa ve sandalye aralığı, yasal sosyal mesafe kuralına göre düzenlenmiştir.
- Açık büfe olan restoranlarda ve barlarda self service çay/kahve gibi ürünler, servis personeli tarafından servis edilmektedir.
- Masalara 3 kişiden fazla misafir oturmaması sağlanarak, çekirdek aile üyeleri dışında grup masa talepleri yerine getirilmemektedir.
- Tüm a la carte ürünler galoş ile servis edilmektedir.
- Pişirme alanları düzenli olarak havalandırılmaktadır.
- Tüm yemekler ve kokteyller minimum garnitür ile servis edilmektedir.



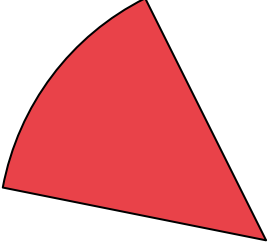
## Beyaz Alanlar Takımı Kurulması

- Tüm restoranların çalışma saatleri sonunda veya belirlenen temizlik molalarında, detaylı sanitasyonunu sağlamakla görevli restorana özgü BEYAZ TAKIM kurulmuştur.
- Çalışma saati sonunda veya belirlenmiş servis molalarında genel temizlik prosedürleri uygulanmaktadır. Ardından sanitasyon takımı devreye girerek detaylı sanitasyon işlemlerini yapmaktadır.
- Tüm yüzeyler ve ortam havası, pulverize dezenfeksiyon ekipmanları, UV ışık, ozon cihazları ekipmanları ve yüzey dezenfektanları ile temizlenmektedir.
- Sanitasyon işlemleri sırasında ilgili alan trafiğe kapatılmakta, yalnızca sanitasyon takımı içeride bulunarak gerekli bilgilendirme yapılmaktadır.



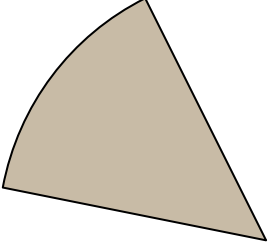
## Atıkların Bertarafı

- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın 7 Nisan 2020 tarihli genelgesi gereği, atıkların yönetimi konusundaki mevcut uygulamalarımıza eklemeler yapılmıştır.
- Tek kullanımlık koruyucu ekipman ve giysi atıklarının uzaklaştırılması amacıyla ayrı konteynırlar koyulmuştur. Bu atıklar ayrı konteynırlarda biriktirilerek EVSEL ATIK grubu ile birlikte sevk edilmektedir.
- Tesiste görevli geri dönüşüm ekibinin hijyen eğitimlerini alması ve uygulaması departman müdürü tarafından kontrol ve takip edilmektedir.



## Oda Servisi & İkramlar

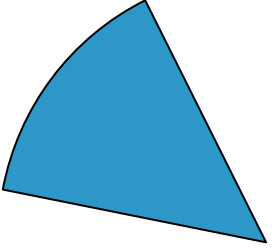
- Odaya giden bütün ürünler, ikramlar kapalı kutularda ya da hava almayacak şekilde servise çıkarılmaktadır.
- Çalışanlar, misafir odalarına maskesiz ve eldivensiz girmemekte olup talep eden misafirlere de maske temin edilmektedir.
- Kağıt peçete kullanılmakta olup bez peçete kesinlikle kullanılmamaktadır.
- Tüm çatal, bıçak vb. ürünler paketli şekilde servis edilerek, misafir talebine göre tek kullanımlık ürünler bulundurulmaktadır. Odalardan geri dönen ürünler ivedi şekilde dezenfekte edilmektedir.
- Tüm servis ekipmanları ve tepsiler her kullanım sonrası dezenfekte edilmektedir.
- Tek kullanımlık ürünler ve oda servisi ekipmanları ayrı ayrı saklanarak paketlenmekte ve sonraki servise hazır duruma getirilmektedir.
- Oda servisinde porselen fincan yanına tek kullanımlık bardaklar konularak misafirin tercihine göre seçim yapılması sağlanmaktadır.
- Servis arabası ve tepsisi toplanırken, ürünlere minimum seviyede temas edilmektedir.



## Mal Kabul Alanları & Satın Alma

- Tüm satın almalarımız esnasında tedarikçilere gerekli hijyenik koşulların sağlanması hususunda yazılı bilgilendirme yapılmaktadır.
- Tedarikçi araçları için otele giriş programı yapılarak hangi saat hangi aracın kabul edileceği belirlenerek önceden tedarikçilere bildirilmektedir.
- Hâlihazırda uygulanan sevkiyat araçları kontrol prosedürleri en katı şekli ile uygulanmaktadır. Tedarikçilerin kapı girişinde vücut sıcaklık ölçümleri yapılmaktadır. Hijyenik koşulları sağladığı tespit edilen araçlar tesise kabul edilmektedir.
- Tesise kabul edilen tedarikçiler tarafından getirilen ürünler kişisel koruyucu donanım (maske, eldiven) kullanan mal kabul sorumluları tarafından karşılanmaktadır.
- Teslim alınan ürünler gerekli ve uygun dezenfeksiyon işlemine tabi tutularak ilgili birimlere (depo, mutfak, restoran vb.) kendi personelimiz tarafından yerleştirilmektedir. Tedarikçilerin bu alanlara girişi kabul edilmemektedir.





# Sosyal Mesafeye Göre Restoran Kapasiteleri

## Sosyal Mesafesiz Oturma Kapasitesi

### • OTEL

Lavanta : 270

Laguna Lounge : 76

Da Primo : 72

### • MİNİ BODRUM SOKAĞI

Merhaba : 268

Chacha : 50

### • TATİL KÖYÜ

Olive Tree : 244

Mavri : 52

Manzara : 250

Grill Garden : 80

Grill Garden Pide : 48

## Sosyal Mesafeli Oturma Kapasitesi

### • OTEL

Lavanta : 170

Laguna Lounge : 48

Da Primo : 34

### • MİNİ BODRUM SOKAĞI

Merhaba : 152

Chacha : 32

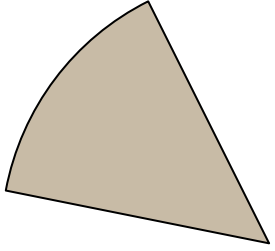
### • TATİL KÖYÜ

Olive Tree : 144

Mavri : 42

Manzara : 200

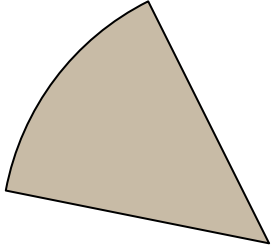
Grill Garden : 48



# Restoranlarda Kullanılacak Hijyen Ürünleri

## MİSAFİR KULLANIMI SONRASI MASA TEMİZLİĞİ MENDİLİ





## Restoranlarda Kullanılacak Hijyen Ürünleri

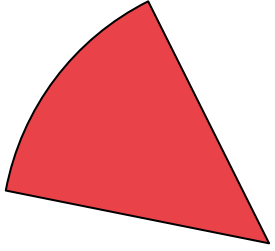
Rulo Havlu



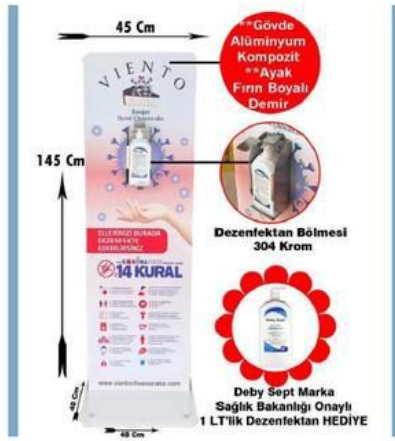
İç Dokusu



Masalardan kaldırılacak ve paketli olarak kullanılacak ürünler



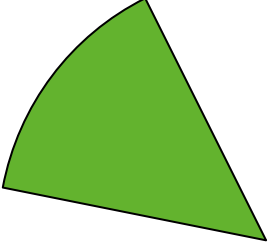
# Hijyen Önlemleri



Misafir alanlarında kullanılan ürünler

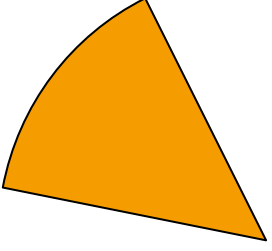


Tesis yönetimi tarafından belirlenen alanlarda kullanılan maske ve eldivenler



## Açık Büfeler / Kahvaltı, Öğle ve Akşam Yemekleri

- Açık büfede yer alan tüm kahvaltılık ürünler, öğle ve akşam yemeğinde yer alan sıcak üniteler, meyve, salata, tatlı vb. büfeler ve canlı pişirme istasyonunda sunulan yemekler misafirlerimize, çalışan personel tarafından servis edilmektedir.
- Tek kişilik porsiyon olarak sunulabilen yoğurt, süt, su vb. ürünler mümkün olduğunca porsiyonluk olarak büfeye çıkarılmaktadır.
- Açık büfe olan restoranlarda ve barlarda self servis çay, kahve gibi ürünler servis personeli tarafından servis edilmektedir.
- Tüm restoran, bar ve açık büfe alanlarına sosyal mesafe çizgileri konulup misafirimizden buna uyması istenmektedir.
- Misafirlerimiz mümkün olduğunca bulaşma riskinin düşük olduğu açık alanlarda oturmaya teşvik edilmektedir.
- Stewarding bölümünden yetkili kişi daimi şekilde büfede bulunarak ortamın temizliğinden sorumludur.



## A La Carte Restoranlar

- Tüm restoran girişlerinde el dezenfektanı istasyonu bulunmaktadır.
- Tüm restoranlar kapasiteye göre rezervasyon ile çalışmaktadır. Masalar, yasal sosyal mesafeye uygun olarak dizayn edilmektedir. Misafir ile sosyal mesafe kuralı korunarak servis verilmektedir.
- Misafirlerimize isterlerse dezenfektan mendil veya jel servisi yapılmaktadır.
- Misafirlerimize dijital menü seçeneği sunulmaktadır. Tek kullanımlık menüler hazır bulundurulmaktadır.
- Masalarda hiçbir şekilde sirke, zeytinyağı vb. ürünler bulundurulmamaktadır.
- Servis takımları paketli olarak misafirimize servis edilmektedir.
- Misafir talebine göre tek kullanımlık şeker, mayonez, hardal, ketçap gibi ürünler servis edilmektedir.
- Misafirlerimizin, restoranların dışına ürün çıkarmaması sağlanmaktadır.
- Dondurma istasyonunun önü kapatılarak, Her Şey Dahil ve Ultra Her Şey Dahil misafirlerimize paket dondurma servisi yapılmaktadır.
- Her misafirimizin kullanımı sonrası masalar ve sandalyeler dezenfekte edilmektedir.
- Barlar, servis alanları, büfe alanları, mutfaklar ve tüm yiyecek ve içecek alanları, kapanış sonrası dezenfekte edilmektedir.
- Serpme ürünler kontrollü olarak azaltılarak, menülerde ağırlıklı tabak servisi yer almaktadır.
- Aile yemeklerinde kişi sayısına riayet edilmesi istenerek birim müdürleri tarafından kontrol sağlanmaktadır.