

# MİRADA DEL LAGO COVID-19 ÖNLEM PROTOKOLÜ

Değerli Konuklarımız , Saygıdeğer İş Ortaklarımız,

Mirada Hotels olarak önceliğimiz, siz değerli konuklarımız ile çalışma arkadaşlarımızın sağlığıdır. Sizlere verdiğimiz hizmetin temel ilkesi kendiniz güvende hissedebileceğiniz bir konaklama ve tatil imkanı sunabilmektir.

Bunun için Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilen COVID-19 salgını ve daha sonra oluşabilecek diğer olası salgın risklerine karşı alacağımız önlemleri planladık ; uzmanların katılımları ile Pandemi&Hijyen Kurulu ' muzu oluşturduk.

Halihazırda uyguladığımız hijyen ve temizlik standartları ile ilgili prosedürlerimize ilave olarak covid-19 salgını nedeniyle ülkemizdeki sağlık otoritelerinin liderliğinde tüm önlemlerimiz somutlaştırdık ; fiziksel dönüşüm için yatırımlarımızı gerçekleştirdik.

Covid-19 salgını döneminde siz değerli konuklarımızın sağlığını korumak ve güvenli bir tatil geçirmeniz için aldığımız önlemler ile temizlik ve hijyen uygulamalarımız; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığınca yetkilendirilmiş olan TSE (Türk Standartları Enstitüsü) tarafından yerinde denetlenmiş ve bu denetleme süreci sonunda otelimiz SAĞLIKLI TURİZM SERTİFİKASI ' nı almaya hak kazanmıştır.

Hazırladığımız bu protokolda sağlıklı ve güvenli bir konaklama deneyimi için devreye aldığımız önlemleri bulacaksınız. Bu protokol COVID-19 salgın sürecinde gelişen yeni durumlara bağlı olarak zaman içerisinde güncellenecektir.

## ÇALIŞMA ARKADAŞLARIMIZ İLE İLGİLİ ÖNLEM VE HİJYEN UYGULAMALARIMIZ

Etkili bir genel hijyen uygulaması için en önemli unsurların siz değerli konuklarımızın doğrudan veya dolaylı ilişkide olacağınız be aynı zamanda birbirlerine ile temas halinde olan



Çalışma arkadaşlarımızın hijyeni sağlığı ve bu konuda bilinçlenmeleri olduğunun farkındayız. Bu konuda aldığımız önlem ve uygulamalarımız aşağıda belirtilmiştir.

Tüm personelimiz temizlik ve hijyen konusunda zm ortağımız uluslararası bilinirliği olan Diversey şirketi ' nin eğitimlerinden geçmektedir. Bu konudaki eğitimlerimiz değişen gelişen yeni durumları takip edebilmek adına periyodik düzenlenecek şekilde planlanmıştır.

İşe geliş gidişlerde kullanılan transfer araçları her gün servis öncesi ve sonrasında havalandırılmakta ve dezenfekte edilmektedir. Güvenli mesafe kuralları ve yasal otoritelerin kuralları gözetilerek yeniden düzenlenmiştir.

İşbaşı yapmadan önce çalışanlarımızın dijital termometreler ile ateş ölümleri yapılmaktadır. Hastalık belirtileri gösteren personellerimiz iş yerine gelmeyecektir ve kendileri yapılacak işlemler konusunda bilgilendirilmiştir.

Tüm personellerimize misafir ve ortam ile temasına uygun kişisel koruyucu ekipman (maske, eldiven siperlik gibi) ile el dezenfeksiyon imkanı sağlanmıştır ve kullanımları izlenmektedir.

Tüm personel ortak alanları sosyal mesafe kuralına uygun şekilde yeniden düzenlenmiştir. Personel yemekhanesinde yemek servis şekli değiştirilmiştir. Bu alanlara yeterli sayıda el dezenfektanı yerleştirilmiştir. Bu alanlar periyodik olarak dezenfekte işlemine tabi tutulmaktadır.

Personel üniformaları sıklıkla değiştirilerek yıkanmakta ve personelimiz işbaşı yapmadan önce dezenfekte uygulamasından geçirilmektedir.

Aynı vardiyada mümkün olduğunca aynı personelin alıştırılmasına zen gösterilmektedir.

Tüm personel ortak alanlarında ve geri plandaki çalışma ünitelerinde el ve solunum hijyeni önemini belirten afişler yer almaktadır. Sosyal mesafenin korunması kuralına titizlikle uyulmaktadır.

## **GENEL MEKANLAR İLE İLGİLİ ÖNLEM VE HİJYEN UYGULAMALARIMIZ**



Tesisimizde kimyasal temizlik ürünleri konusunda uluslararası bilinirliği olan Diversey ile çalışılmaktadır. Marka yetkilileri tüm personelimize kullanılan kimyasallar ile ilgili detaylı eğitimler verilmektedir. Bu nedenle temizlik esnasında uygun dozda ve doğru kimyasalların kullanılması sağlanmaktadır. Her alan için uygun temizlik malzemesi ve farklı ekipmanlar ile dezenfeksiyon işlemleri yapılmaktadır.

İç alanlar genel alandalar lobi ve resepsiyon alanları sıklıkla temizlenerek dezenfekte edilmektedir.

Ortak alanlarda bulunan tuvaletlerde sık kullanılan yüzeylerde etkin dezenfektanlar kullanılarak hijyen sağlanmaktadır.

Tüm temizlik personeli bu süreç içinde tek kullanımlık eldiven ve maske kullanmaktadır.

Tem genel tuvaletler asansör bekleme alanları gibi el ile temasın yoğun olduğu yerlere el dezenfeksiyon üniteleri yerleştirilmiştir.

Havalandırma ve klima sistemi ile çamaşır bulaşık makinesi gibi diğer cihaz ve donanımın periyodik bakımları yapılmakta gerekli olanların sterilizasyonu sağlanmaktadır.

Temizlik ve dezenfeksiyon uygulama aralıkları sıklaştırılarak hazırlanan detaylı kontrol listeleri titizlikle denetlenmektedir.

Asansörlerimizin kapasite kullanımları aynı anda sadece bir ailenin üyeleri veya 2 kişi binebilecek şekilde sınırlandırılmıştır. Asansörlerin sosyal mesafe kurallarına uygun kullanımına ilişkin asansör içi yer işaretleri ve yazılı bilgilendirmeler yapılmıştır.

## **TESİSE GİRİŞ VE ÇIKIŞ İŞLEMLERİ (CHECK-IN/OUT)**

Siz değerli konuklarımızın hijyenik bir ortamda güvenli bir şekilde otelimize giriş ve çıkış yapabilmemiz için aldığımız önlemleri bilgilerinize sunarız.

Konuklarımızın girişte termal temassız ateş ölçümü gerçekleştirilmekte, kendileri dezenfeksiyon paspasları ve el dezenfeksiyon teçhizatı ile karşılanmakta, talep edilmesi halinde kendilerine maske ve eldiven gibi kişisel koruyucu ekipmanlar verilmektedir.

Tüm giriş ve çıkış işlemleri sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yeniden düzenlenmiştir. Güvenli bekleme alanları oluşturulmuştur. Mesafe işaretlemeleri yerleştirilmiştir.

Konuklarımızın bagajları dezenfekte edildikten sonra odalara güvenli bir şekilde gönderilmektedir.



Tüm konuklarımız uygulama ve önlemler hakkında girişte bilgilendirilmektedir.

Oda kapı kartları girişten önce dezenfekte edilerek hazırlanmaktadır. Gerekli belgeleri doldurmak için kullanılması gereken kalemler dezenfekte edilip paketlenmiş şekilde konuklarımıza verilmektedir.

Shuttle arabaları sıklıkla dezenfekte edilmekte ve transferler sosyal mesafe kurallarına uygun şekilde yapılmaktadır.

Otelimizde yeterli sayıda temassız pos cihazı bulunmakta bu cihazlar sıklıkla dezenfekte edilmektedir.

Tatiliniz boyunca alınmış önlemler ve hijyen uygulamalarımız hakkında misafir ilişkileri departmanı tüm kadrosu ile sizlere her konuda yardımcı olacak şekilde görevlendirilmiştir.

## MİSAFİR ODALARIMIZ

Konaklamada sağlık ve güven temin etmek Mirada Hotels olarak başlıca görevlerimizdendir. Hijyen ve dezenfeksiyon konusunda misafir odalarımızda izleyeceğimiz politikayı sizlerle paylaşmak isteriz.

Oda temizliklerinde etkinli dezenfektan ve çamaşır suyu kullanılmaktadır. El temasının yoğun olduğu kapı kolları bataryalar telefon ahizesi televizyon kumandası klima kumandası aydınlatma anahtarları su ısıtıcıları mini barlar temizlikleri yapıldıktan sonra ayrıca dezenfekte edilmektedir.

Oda temizliğinde çalışan personelimiz maske ve eldiven kullanmaktadır. Başka bir odanın temizliğine geçilirken bu malzemeler yenileriyle değiştirilmektedir. Aynı şartlar odalara tüm personel tarafından uygulanmaktadır.

Kullanılan tüm tekstil ürünleri yüksek derecede ve yeterli sürelerde uygun deterjanlarla bünyemizde endüstriyel çamaşır makine sistemleri ile donatılmış çamaşırhanemizde özenle yıkanmaktadır.

Otelimizde mini bar ürünlerimiz tedarikçilerden temini sırasında dezenfektan işleminden geçirilerek teslim alınmakta güvenli ortamda muhafaza edilmekte ve odalara servis edilmektedir.

Odalarımız temizlik işlemleri bittikten sonra minimum 1 saat süre ile havalandırılmaktadır. Yıkanamayan ve silinemeyen tekstiller ( perde kırlent yastık koltuk sandalye vb. ) ulaşılması güç alanlar dahil tüm yüzeyler özel dezenfeksiyon ekibimiz tarafından ULV cihazı ile sisleme yöntemiyle tüm ortama dağılılabilen uygulama ile dezenfekte edilmektedir.

Her misafirimiz çıkışında odalar ULV ile sislenmek suretiyle dezenfekte edilmektedir.



Odalarda bulunan yatak şalı ve dekor yastıkları ile yasal olarak bulunması gerekenler dışında tüm kağıt karton sümen deri malzemeler kaldırılmıştır.

Oda mini barlarında bulunan bardaklar kullan-at olarak değiştirilmiştir ve her misafir çıkışından sonra yenileri konulmaktadır.

Oda kapasite kullanımları titizlikle takip edilerek mümkün olduğu kadar seyrek aralıklarla oda yerleştirilmeleri sağlanmakta ve check out yapılan odalarımıza tüm temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerinden sonra belli bir süre yeni misafir alınmamaktadır.

Bir odada konaklayan konuklarımız çıkış yaptıktan sonra tüm buklet malzemeleri değiştirilerek yenileri yerleştirilmektedir.

Odalardaki klima menfez ve üfleme kapaklarının detaylı dezenfekte işlemi her hafta yapılacak şekilde güncellenmiştir.

## YİYECEK VE İÇECEK ÜNİTELERİMİZ

Otelimizde belirli bir süre için oda kapasitelerimizin tamamı ile kullanılmayacaktır. ; bu sayede yiyecek ve içecek ünitelerimizde gereken güvenli fiziki temas mesafesinin korunmasının sağlanması hedeflenmektedir.

Otelimizde yiyecek ve içecek servisimiz kaliteden ödün vermeden Tam Pansiyon sistemi ile devam edecektir. Otelimizde bulunan tüm yiyecek ve içecek ünitelerinde sunum şekilleri teması engelleyecek şekilde yeniden düzenlenmiştir.

Açık büfe menülerimiz her zaman olduğu gibi zengin içeriği ve sunumu ile aşçılarımız tarafından konuklarımızın seçimleri doğrultusunda servis edilecektir. İhtiyaç duyulması halinde açık büfe restoranlarımızdaki yoğunluğu azaltmak adına bazı a'la carte restoranlarımızda servis vermeye başlanacaktır.

Tüm yiyecek ve içecek ünitelerimizin girişlerinde dezenfeksiyon teçhizatları bulunacak ve girişlerde karşılama ve kapasite kullanımları ile ilgili olarak gerekli yönlendirmeleri yapan personelimiz görev alacaktır.

Tüm yiyecek ve içecek ünitelerimizde masa sandalye tabure ve oturma aralıkları sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yeniden düzenlenmiştir. Tüm otellerimizin restoran bar ve genel mekan büyüklükleri ve kapasiteleri son derece ferah ve yeterli durumdadır.

Yiyecek içecek ünitelerimizin genel temizlik ile masa sandalye tezgah büfeler ve diğer malzeme ve materyalleri temizlikleri servis başlangıç ve bitişlerinde temizlik ve dezenfeksiyon planlarında belirlenen metot ve periyotlarda gerçekleştirilecektir.



Masalarımızda masa örtüsü ve bez peçete kullanılmayacaktır. Stick şekerlerin kullanımına devam edilip ortak kullanılan tuzluk ve biberliklerin yerine tek kullanımlık ürünler bulundurulacaktır.

Bulaşıklar bulaşık makinesi ile yıkanmaktadır ve elde yıkama kesinlikle yapılmamaktadır. Duruma göre tek kullanımlık malzemeler ile sunumlar da yapılabilir olacaktır.

Buz makineleri gün içerisinde periyodik olarak dezenfekte edilmektedir ve aylık ince temizlikleri kesinlikle aksatılmayacak şekilde planlanmıştır.

Bütün gıdalar kapalı alanlarda veya üstü kapalı saklanmaktadır.

Yiyecek ve içecek ünitelerimizde belli bir süre self servis şeklinde kullanılan çay ve kahve makineleri konuklarımız tarafından kullanılmayacaktır. Personelimiz tarafından servis sağlanacaktır.

İçecek servisinde kullanılan pipetler her biri ayrı ayrı ambalajlanmış şekilde hizmetinize sunulacaktır.

Kokteyllerde kullanılan lime limon gibi meyveler istasyonlarda bulundurulmamakta dolaplarda muhafaza edilerek buradan servis edilmektedir.

## **MUTFAK ALANLARIMIZ**

Otelimiz ISO 22000 gıda güvenliği standartları doğrultusunda gıda üretimi yapılmaktadır. Gıda üretim alanları için otelimizde en üst hijyen ve kalite standartları uygulanmakta olup hizmet ve üretim standartlarımız akredite kuruluşlar tarafından belgelenmektedir.

Mutfak alanlarımız mutfakta kullanılan her türlü ekipman tezgah ve saklama alanlarının temizlik ve hijyeni sıklıkla yapılmaktadır.

Konuklarımıza sunduğumuz tüm sebze ve meyve ürünlerimiz ozonlu yıkama otomasyon sistemi ile derinlemesine yıkanmakta dezenfeksiyon işlemine tabi tutulmaktadır.

Mutfak alanlarında sterilizasyon cihazları el ve vücut hijyeni için gerekli alet ve ekipman bulundurulmaktadır.

Mutfak personelimiz koruyucu maske bone eldiven ile çalışmaktadır. Uyulması gereken kurallarla ilgili detaylı eğitimler verilmektedir.

Kirli ekipmanlar sadece bulaşık makinasında yıkanmaktadır.



## HAVUZ, PLAJ VE EĞLENCE AKTİVİTELERİMİZ

Kapalı havuz iç işleri bakanlığı genelgesi ile bu sezon hizmet vermeyecektir.

Havuz temizlikleri her zaman olduğu gibi herhangi bir hastalığa veya salgına yer vermeyecek yasal normlarda belirtilen kimyasal değerlere uygun şekilde yapılmaya devam edilmektedir.

Havuzlarımızdan düzenli olarak resmi havuz numuneleri alınmakta ve akredite laboratuvarlarda kimyasal ve mikrobiyolojik su analizleri yapılmaktadır.

## ÇOCUK KULÜBÜ VE ÇOCUK OYUN ALANLARIMIZ

Çocuklarımız en kıymetli varlıklarımızdır ve tabii ki onların güvenli şekilde eğlenceli bir tatil geçirmeleri bizler için çok önemlidir. İç işleri bakanlığı genelgesi ile bu sezon hizmet vermeyecektir.

## SPA VE FİTNESS MERKEZİMİZ

Sauna hamam ve buhar odalarımızda kullanım kapasiteleri hijyenik şartlara ve sosyal mesafe uygulamalarına göre sınırlandırılmıştır. Belirlenen alanlarda el dezenfektanı bulundurulmaktadır. İç işleri bakanlığı genelgesi ile bu sezon hizmet vermeyecektir.

## TOPLANTI SALONLARIMIZ

Tüm toplantı salonlarında temizlik hizmetleri sıklığı artırılmış olup toplantı aralarında periyodik olarak etkili dezenfektanlar kullanılarak temizlik uygulanmaktadır.

Toplantı salonlarımız gün sonunda özel dezenfeksiyon ekibimiz tarafından ULV cihazı ile sisleme yöntemiyle tüm ortama dağılılabilen uygulama ile dezenfekte edilmektedir.

Tüm toplantı salonları tuvaletlerinde ve sık kullanılan yüzeylerde etkin ve uygun dezenfektanlar kullanılarak temizlik işlemleri yapılmaktadır.

Toplantı salonlarının giriş alanlarında yeterli sayıda dezenfeksiyon üniteleri yerleştirilmiştir.

Toplantı salonlarında kullanılan ekipmanlar (mikrofon telsiz monitor vb. ) etkili dezenfektanlar ile dezenfeksiyona tabii tutulmaktadır.

Tüm salonlar periyodik olarak havalandırılmaktadır.



Yiyecek ve içecek ünitelerindeki çay ve kahve makineleri belli bir süre kullanılmayacaktır ; kurabiye vb. servisleri personel tarafından servis edilmektedir.

Tüm salonlarımızda oturma düzeni sosyal mesafe kuralına göre yeniden düzenlenmiştir.

Fuaye alanındaki tüm masalar bistro masalar yine sosyal mesafe kuralına uygun düzenlenmiştir.

## DEPO VE ARKA ALANLARIMIZ

Otelimiz ISO 22000 gıda güvenliği ve standartları gereği gıda tedarikçilerini denetlemektedir.

Gıda malzemeleri denetleyerek onayladığımız tedarikçilerden satın alınmakta ve gereken tüm kontrol ve dezenfeksiyon işlemlerinden sonra tesislerimize kabul edilmektedir.

Otelimizde depolanma ve saklanma koşulları ile üretim biçimleri son derece hijyenik ortamlarda yapılmaktadır.

Otele ürün getiren firma görevlilerinin ateşi ölçülerek yeni maske eldiven ve bone takmaları sağlanmaktadır.

Otel görevlisi her aracı indirdikten sonra ellerini yıkayarak ve eldivenini değiştirerek bir sonraki araca geçmektedir.

Depoların hijyen koşulları titizlikle kontrol edilmektedir.

Otelimizde ISO 9001 kalite standartları ve ISO 22000 gıda güvenliği belgesi gereği oluşturduğumuz halihazırdaki atık yönetimi planımız ve titizlikle uygulamaya devam edilmektedir.

Otellerimizde hizmet veren kayak evi vb. dükkan ve alışveriş mağazalarının gerekli tüm hijyen ve sanitasyon önlemleri sosyal mesafe kuralları göz önüne bulundurularak alınmaktadır.

Dükkan çalışanlarımızın eğitimleri otel çalışanlarına verilen eğitimler aynı şekilde yapılacaktır. Dükkanın alan genişliğine göre sosyal mesafenin korunabileceği en fazla kişi sayısı belirlenmiş olup girişlerde bu sayılar görülebilecek şekilde belirtilmiştir.

## GENEL BİLGİLENDİRMELER

Protokolde yer alan içerik konuklarımızı ve iş ortaklarımızı bilgilendirmek için hazırlamıştır müşteri odaklılık felsefesiyle faaliyet gösteren Mirada Hotels için şeffaflık ve sürdürülebilir iletişim temel yönetim prensipleridir. Hijyen ve sağlık uygulamaları otelimiz için yeni dönemde yol gösterici bir rehber ve kalite kontrol mekanizmasıdır. Varoluş kurgusu aynı kalmak şartıyla süreç içerisinde merkezi ve yerel makamların alacağı yeni kararlar ve farklı





bilimsel gelişmeler doğrultusunda uygulamalarımızda değişiklik ya da düzeltme yapılabilir. İlgili resmi kuruluşların belirlenim olduğu ve otel yönetimi insiyatifi ile COVID-19 salgını ile mücadele kapsamında otel içerisinde alınan tüm önlemlere ve kurallara uyulması konusunda göstereceğiniz hassasiyet için şimdiden teşekkür ederiz.

Covid-19 küresel salgını süresince gerek dünya sağlık rgt gerekse Türkiye Cumhuriyeti ' nin ilgili bakanlıklarının yayınladığı el genelgelerinde değişiklikler olduğu takdirde protokolümüzde de gerekli güncellemeler yapılacaktır. Zorunlu bu güncellemelere istinaden bazı servislerimizin ve hizmetlerimizin kısıtlanabileceği ya da esnetilebileceğini özellikle belirtmek isteriz. Bu kısıtlamalardan doğabilecek olası hizmet değişiklikleri ile ilgili otelimizde herhangi bir reklamasyon kabul edilmemektedir.

Mirada Ailesi olarak siz değerli konuklarımıza güvenli sağlıklı ve keyifli bir tatil geirebilmeniz için yapmakta olduğumuz uygulamalara ilave olarak yaptığımız ve yapacağımız yenilikleri önemle belirtir , sağlıklı ve mutlu tatillerde görüşmek temennimizi iletiriz.

Hoşça kalın ; sağlıkla kalın.

MIRADA HOTELS YÖNETİMİ

