

TITANIC OTELLER GRUBU

# HIJYEN MANİFESTOSU



**TITANIC**  

---

**HOTELS**

ANTALYA | ISTANBUL | BODRUM | BERLIN

# TITANIC OTELLER GRUBU HİJYEN MANİFESTOSU

Değerli Titanic Ailesi,

Sağlığınız ve konforunuz bizim için çok önemlidir.

Önceliğimiz sizlere hijyenik olarak ve kendinizi güvende hissedebileceğiniz bir konaklama ve tatil imkanı sunabilmektir.

Bunun için, yaşanan COVID-19 Pandemisi ve daha sonra da oluşabilecek diğer olası salgın riskleri nedeni ile hazırlıklı olmak için artırdığımız hijyen ve temizlik önlemlerimizi özet olarak ve bu manifesto vasıtası ile sizlerle paylaşmak isteriz.

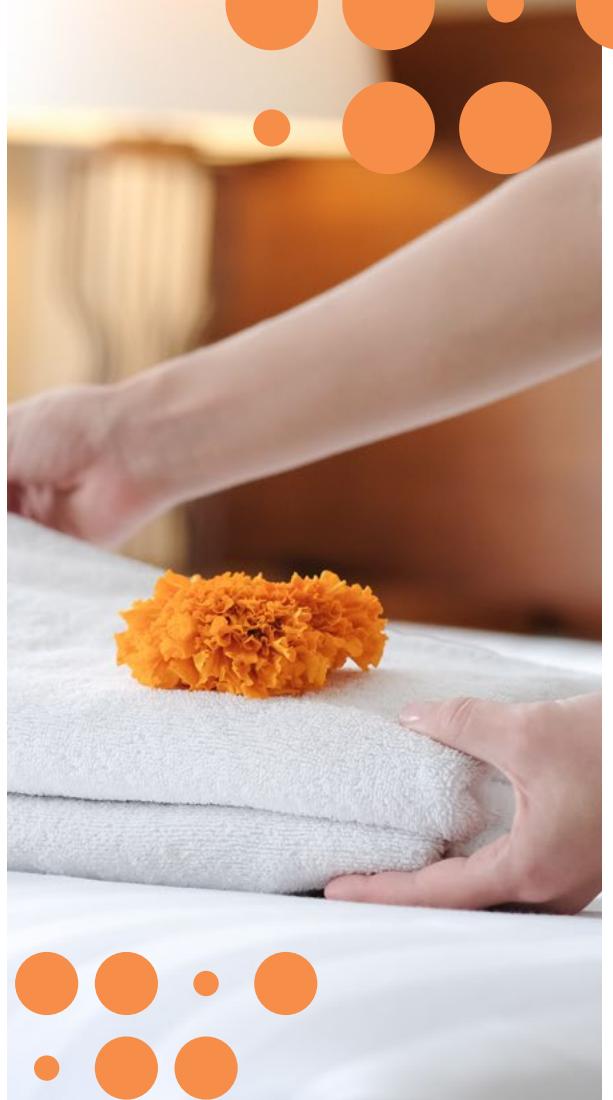
Titanic Oteller Grubu olarak Türkiye ve Almanya’da işletmekte olduğumuz otellerimizde hijyen ve temizlik standartları ile ilgili olarak uygulanmakta olan prosedürlerimize, Covid-19 Pandemisi nedeni ile;

- Dünya Sağlık Örgütü’nün (WHO) Konaklama Sektörü için yayınlamış olduğu “Covid-19 Yönetimi için Operasyonel Hususlar” adlı yayını,
- T.C. Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu’nun açıklamaları ve tavsiye kararları,
- Almanya Federal Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı ve Berlin Eyalet Yönetiminin açıklama ve tavsiye kararları,
- Yerel sağlık birimlerinin ve de sektör birliklerinin görüş ve önerileri,

dikkate alınarak yeni bir takım standartlar ilave edilmiştir.

Yaşanan pandemi sürecinin hemen başında oluşturduğumuz Merkezi Pandemi İzleme Kurulumuz, gündemi ve gelişmeleri devamlı takip etmektedir. Kurulumuzun tespitleri ve önerileri ile gelişen yeni durumlara göre prosedür ve uygulamalarda gereken revizeler de yapılmaktadır.

Ayrıca otellerimizin içinde, hızlı ve sağlıklı iletişim sayesinde çabuk karar alınarak, oluşturulan eylem planlarını uygulama ile görevli olacak Genel Müdürlerimizin başkanlığında İşyeri Sağlık ve Güvenlik Komiteleri oluşturulmuş ve komite personeline gerekli eğitimler de verilmiştir.



# 01

## ÇALIŞANLARIMIZ İLE İLGİLİ ÖNLEM ve HİJYEN KURALLARIMIZ

Siz değerli misafirlerimiz ile doğrudan veya dolaylı şekilde ilişkide olan ve aynı zamanda birbiri ile temas halinde olan otel çalışanlarımızın hijyeni, onların sağlıklı kalmaları ve bu konuda bilinçlenmeleri, etkili bir genel hijyen uygulaması için en önemli faktörlerden birisidir. Bu konuda alınan önlem ve uygulamalarımız aşağıdadır.

- Çalışanlarımızın işe geli ve gidişlerinde kullandıkları transfer araçları her servis öncesi ve sonrasında dezenfekte edilmektedir. Çalışanlarımız transferler sırasında koruyucu maske takmak zorundadırlar ve transfer araçlarının kapasiteleri %50 oranında kullanıldığından güvenli fiziki mesafe kuralı uygulanmaktadır.





- Çalışanlarımız işbaşı yapmadan önce genel sağlık taramasından geçirilmekte ve dijital termometreler ile ateş ölçümleri yapılmaktadır. Ateşi yüksek ve hastalık ile ilgili bulgulara rastlanan personelimiz işbaşı yaptırılmamaktadır. Kendisini iyi hissetmeyen personelimize iş yerine gelmemeleri ve yapılacak işlemler konusunda talimat verilmiştir.
- Personel üniformaları sıklıkla değiştirilerek yıkanmakta ve personelimiz işbaşı yapmadan önce dezenfekte uygulamasından geçmektedirler.
- Personel ortak kullanım alanlarında ve geri plandaki çalışma ünitelerinde yeterli sayıda dezenfeksiyon ünitesi mevcuttur. Her personelimiz hangi departmanda görev yaparsa yapsın ellerini dezenfekte etmekle beraber mutlaka her saatte bir ellerini kuralına göre yıkamak zorundadır.
- Kat hizmetleri, temizlik hizmetleri, yiyecek ve içecek üretim alanlarında ve bulaşıkhaneye gibi geri planda çalışan personelimiz maske ve tek kullanımlık eldiven takmak zorundadır.
- Personel ortak kullanım alanlarında pandemi ve hijyen konularında afişler, broşürler bulunmakta ve bu alanlarda güvenli fiziki mesafe kuralı uygulanmaktadır.
- Her çalışmamız, misafirlerimiz ile ve de kendi aralarındaki ilişkilerinde güvenli fiziki mesafe kuralını bilmekte ve uygulamaktadır. Misafir ile direkt ilişkide bulunan çalışanlarımız gerektiğinde maske uygulaması yapmaktadırlar.
- Tüm otellerimizde çalışanlarımız için sertifikalı İşyeri Hekimlerimiz görev yapmaktadır. Olası durumlarda eylem planlarımız mevcuttur.
- Pandemi sürecinin başlamasından itibaren tüm personelimize, yaşanan pandemi ve korunma yöntemleri ile bulaşma şartları ile ilgili olarak uzman firma ve sağlık ekipleri tarafından eğitimler verilmiştir ve devamlı tekrarlanmaktadır. Her gün yapılan Operasyon Toplantılarında bu konuların üzerinden devamlı geçilmektedir.



# 02

## DEZENFEKSİYON İŞLEMLERİMİZ

Tüm otellerimizin Misafir Odaları, Restoranları, Barları, SPA ve Sağlıklı Yaşam Üniteleri, Çocuk Kulübü ve Oyun Alanları, Genel Mekanları, Toplantı Odaları, Kongre Salonları ve tüm diğer misafir alanları ile Mutfak Alanları, Personel Kullanım Alanları, ofisler ve depolarımız detaylı bir şekilde, etkileri bilinen ve onaylanan Hidrojen Peroksit bazlı malzeme ile dezenfekte edilmiştir.

Profesyonel ekipler tarafından yapılan dezenfeksiyon işlemlerine periyodik olarak devam edilecektir.

Ayrıca otellerimiz bünyelerinde oluşturulan gezici dezenfeksiyon ekiplerimiz de bu konuda çalışmalar yapmaktadırlar.

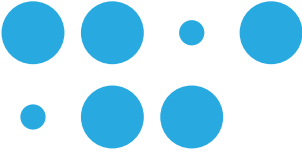


# 03

## GENEL MEKANLAR HİJYEN ve TEMİZLİK KURALLARIMIZ



Tüm otellerimizde kimyasal temizlik ürünleri konusunda uluslararası bilinirlikleri olan Diversey ve Ecolab Firmaları ile çalışılmaktadır. Diversey ve Ecolab Firmaları yetkilileri tarafından tüm personelimize düzenli aralıklar ile detaylı eğitimler vermektedirler. Bu sayede temizlik esnasında uygun dozda ve doğru kimyasalların kullanılması sağlanmaktadır. Her alan için uygun temizlik malzemesi ve farklı ekipmanlar ile temizlik işlemleri sağlanmaktadır.



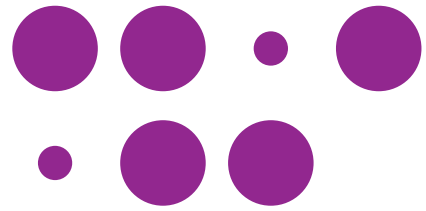
- Tüm genel alanlarda ve wc'lerde, devamlı dokunulan yüzeyler, kapı kolları, tırabzanlar, asansörler, asansör butonları, lavabolar, bataryalar, pisuvar ve klozetlerin temizliğine her zaman olduğu gibi büyük özen gösterilmekte su ve deterjanla temizlik yapıldıktan sonra sulandırılmış çamaşır suyu ve klor tabletleri kullanılmaktadır. Her iki pisuvardan birisi kullanım dışı tutulmaktadır. Tüm bu işlerde çalışan personelimiz bu işlemlerini maske ve tek kullanımlık eldivenler ile yapmaktadır.
- Tüm genel mekanlarımızda, wc'lerimizde ve ihtiyaç duyulan her noktada el dezenfeksiyon aparatı ve üniteleri bulunmakta ve bunların takibi de titizlikle yapılmaktadır.
- Temizlik ve dezenfeksiyon aralıkları sıklaştırılarak hazırlanan detaylı kontrol listeleri vasıtası ile denetlenmektedir.
- Asansörlerimizin kapasite kullanımları aynı anda, sadece bir ailenin üyeleri, aynı gruptan 4 kişi veya birbirini tanımayan maksimum 2 kişi binebilecek şekilde sınırlandırılmıştır. Asansör kullanım talimatları görünür yerlere koyulmuştur.
- Tüm ortak kullanım alanları ve genel mekanlardaki oturma grupları güvenli fiziki mesafeler dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.





# 04

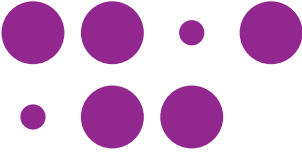
## CHECK-IN ve CHECK-OUT İŞLEMLERİMİZ



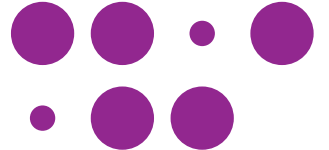
Siz değerli misafirlerimizin kolay ve hijyenik olarak güvenli bir şekilde otellerimize girişiniz ve çıkışınız ile alakalı bir takım ilave önlemler alınmıştır.

- Bavullar ve diğer eşyalar, bu konuda gereken eğitimleri almış olan personelimiz tarafından dezenfekte edilmek sureti ile otelimize alınacak ve misafirlerimizin odalarına güvenli şekilde gönderilecektir.
- Giriş kapılarımızda bulunan termal kameralar vasıtası ile misafirlerimiz ateş ölçümünden geçirilecek ve olumsuz bir durum olması halinde KVKK kanunları gereğince bu durum sadece kendileri ile paylaşılarak eylem planlarımızda yazıldığı şekilde gerekenler yapılacaktır.





- Görevli personelimiz uygulamakta olduğumuz önlem ve aldığımız tedbirleri genel olarak anlatacak, hoş geldin kolonyası ikram edilecek ve konu ile ilgili olarak yaptırdığımız el broşürleri misafirlerimize verilecektir. Resort Otellerimizde Guest Asistan arkadaşlarımız sizlere her konuda yardımcı olacak şekilde görevlendirilmişlerdir.
- Otellerimize giriş ve çıkışlarda yoğunluk olmamasını sağlayacak tüm tedbirler alınmış, güvenli mesafe aralıkları gösterilmiş ve beklemek gerektiğinde güvenli dinlenme alanları oluşturulmuştur.
- Kapı kartları misafirlerimiz otele giriş yapmadan önce hazırlanarak dezenfekte edilmiş ve korumalı kılıflarında misafirlerimize güvenli şekilde verilecektir. Gereken belgeleri doldurmak için tarafınıza verilen kalemler özel kılıflarında ve bir kullanımlık şekilde hazırlanmıştır. Tüm giriş kayıt işlemleri güvenli fiziki mesafe göz önüne alınmak sureti ile gerçekleştirilecektir.
- Dileyen misafirlerimiz otellerimize giriş yapmadan önce ilgili otellerimizin mail adresleri vasıtası ile irtibata geçmeleri halinde online Check-in şekli ile giriş işlemlerini daha güvenli şekilde yapabileceklerdir.
- Belli limitler dahilinde olmak üzere temassız POS Makinelerimiz kullanılacak ve bu makineler devamlı surette dezenfekte edilecektir.
- Resort Otellerimizde misafirlerimiz, çabuk, sağlıklı iletişim ve gereken duyurulardan haberdar olabilmek için dilerler ise Mobil Uygulamalarımızı kullanabileceklerdir.
- Check-in ve Check-out sırasında temas gerektirebilecek tüm işlemler mutlaka güvenli fiziki mesafe kuralı çerçevesinde ve usulüne uygun şekilde yapılacaktır.



# 05

## MİSAFİR ODALARIMIZ



Tüm misafir odalarımızda amacımız sizlerin hijyenik ve tertemiz bir mekanda konaklamalarınızı yapacağınız ortamı sizlere sunmaktır.

- Oda Temizliğinde çalışan kat görevlisi personel ve idarecilerimiz maske ve tek kullanımlık eldivenler ile çalışmaktadırlar. Her odanın temizliği sonrasında diğer odanın temizliği başlamadan eller yıkanarak yeni maske, eldiven ve temizlik bezleri değişikliği yapılmaktadır.



- Oda temizliklerinde etkili dezenfektan ve çamaşır suyu kullanılmaktadır. Eller ile devamlı dokunulan yüzeylere daha çok önem verilmekte, kapı kolları, bataryalar, telefon ahizesi, televizyon kumandası, klima kumandası, aydınlatma anahtarları, su ısıtıcıları, kahve makineleri, minibarlar temizlikleri yapıldıktan sonra ayrıca dezenfekte edilmektedir.
- Keten ve havlu malzemeleri günlük değiştirilmekte ve bunların toplanması veya yayılması sırasında çırpma ve silkeleme işlemi yapılmamakta bu sayede toz ve partikül oluşumuna izin verilmemekte, kirliler ayrı ayrı poşetlenerek toplanmaktadır.
- Kullanılan tüm keten ve havlular 90 derecede ve yeterli sürelerde yıkanmaktadır.
- Misafirlerimizin günlük kullanımına hazırlanan buklet malzemeleri yerlerine koyulmadan önce dezenfekte edilmekte ve bu ürünlere ek olarak sizlerin kullanımı için ilave el dezenfektanlarımız bu sete dahil edilmiştir.
- Resort Otellerimizde minibar ürünlerimiz tedarikçilerden temini sırasında dezenfekte işleminden geçirilerek teslim alınmakta, güvenli ortamda muhafaza edilmekte ve odalarımıza servis edilmektedir. Şehir Otellerimizde minibarlarımız bir süre için boşaltılmıştır.
- Odalarımız temizlik işlemleri bittikten sonra minimum 1 saat süre ile havalandırılmakta ve rutin olarak ozonlama işlemine tabi tutulmaktadır.
- 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.



# 06

## YİYECEK ve İÇECEK ÜNİTELERİMİZ

Tüm otellerimizde belli bir süre için oda kapasitelerimiz tamamı ile kullanılmayacaktır. Bu sayede yiyecek ve içecek ünitelerimizde gereken güvenli fiziki temas mesafesinin korunmasının sağlanması hedeflenmektedir.

- Otellerimizde açık büfe servis sistemimiz belli bir oranda daraltılacak, büfelerimizde daha hijyenik ve güvenli malzeme ve teçhizatlar kullanılarak sıklıkla yenileri ile değiştirilecektir. Self servise izin verilmeyecek, görevli personelimiz büfelerde devamlı bulunacak, gerekli yönlendirmeleri ve servisi sağlayacaklardır.
- Şehir Otellerimizde kahvaltı hizmetimiz mümkün olduğu ölçülerde A'la carte usulü ile servis edilecektir.





- Her şey dahil Resort Otellerimizde açık büfe restoranlarımızdaki yoğunluğu daha da azaltmak adına ücretli olan bazı A'la Carte Restoranlarımız set menüler vermek sureti ile tüm misafirlerimize ücretsiz olarak kullanılabilirlerdir.
- Tüm Yiyecek&İçecek ünitelerimizin girişlerinde el dezenfeksiyon teçhizatları bulunacak ve girişlerde karşılama ve kapasite kullanımları ile ilgili olarak gerekli yönlendirmeleri yapan personelimiz görev alacaklardır.
- Tüm Yiyecek&İçecek ünitelerimizde masa, sandalye, tabure ve oturma aralıkları, tavsiye edilen güvenli mesafelere uygun olarak düzenlenmiştir. Tüm otellerimizin restoran, bar ve genel mekan büyüklükleri ve kapasiteleri son derece ferah ve yeterli durumdadır.
- Masalarımızda masa örtüsü ve bez peçete kullanılmayacaktır, menaj malzemeleri her kullanımlarından sonra uygun şekilde dezenfekte edilecektir.
- Belli bir süre için restoranlarımızda self servis şeklinde kullanılan çay ve kahve makineleri misafirlerimiz tarafından kullanılmayacaktır.
- Yiyecek&İçecek ünitelerimizde bulaşıklar el ile değil, mutlaka bulaşık makinesi ile yıkanacak ve ortama göre tek kullanımlık malzemeler ile sunumlar yapılabilir.
- Yiyecek&İçecek mekanlarının genel temizlikleri ile masa sandalye, tezgah, büfeler ve diğer tüm malzeme ve materyallerin temizlikleri servis başlangıç ve bitişlerinde usulüne uygun şekilde yapılarak dezenfekte işlemleri gerçekleştirilecektir.



# 07

## SPA-FITNESS ve SPOR ALANLARIMIZ

Hamam, Sauna, Masaj alanlarında ve bakım hizmetlerinde son derece hijyenik şartlar oluşturulmak sureti ile ve güvenlikleri önceden sağlanmış veya tek kullanımlık malzeme ve materyaller ile servis verilecektir.

Uygulamaları yapan tüm personelimiz her uygulama öncesi ve sonrasında kendi kişisel hijyenlerini sağlamak için belirlediğimiz kurallara uymak zorundadırlar ve kuru mekanlarda maske ile çalışmalarını yapacaklardır.

Sauna, Hamam ve Buhar odalarımızda kullanım kapasiteleri hijyenik şartlara göre sınırlandırılmıştır.

Fitness Salonlarımızdaki tüm spor aletleri, makine ve teçhizatlar gerekli uygun mesafelerde tekrar düzenlemiş olup her kullanımdan sonra dezenfeksiyon işlemleri anında yapılacaktır.

Giyinme-soyunma odaları, duşlar, WC'ler gibi genel mekanlar ve elbise dolap ve anahtarları ile kullanılan havlu, boro, peştamal gibi tüm malzemeler güvenli şekilde temizlenerek dezenfekte edilmektedir.



# 08

## ÇOCUK KULÜBÜ ve ÇOCUK OYUN ALANLARIMIZ

Çocuklarımız en kıymetli varlıklarımızdır ve tabii ki de onların güvenli şekilde ama eğlenceli bir tatil geçirmeleri bizler için çok önemlidir. Onların kullanacağı tüm alanların ozonlama, dezenfeksiyon ve temizlikleri titizlikle ve sıklıkla yapılmaya devam edecektir.

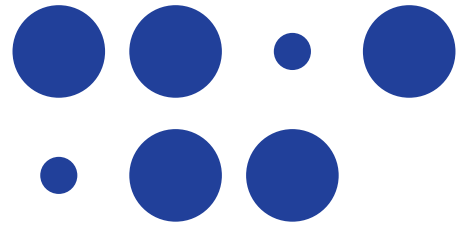
Kendileri ile ilgilenen Çocuk Kulübü personelimiz hijyen eğitiminden geçen ve konusunda uzman arkadaşlarımızdan oluşmaktadır.





# 09

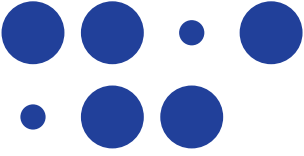
## HAVUZ, PLAJ ve EĞLENCE AKTİVİTELERİMİZ



Kapalı Havuz, Açık Havuz ve Plajlarımızdaki şezlong araları güvenli fiziki mesafe kuralına göre seyrekleştirilmek sureti ile yeni düzenler alınmaktadır. Tüm Resort Otellerimizin plaj ve havuz kenarları kapasiteleri son derece yeterli durumdadır.

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





Tüm Őezlonglar, Şezlong minderleri, plaj ve havuz cabanaları ve malzemeleri günlük olarak gereken temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerinden geçirilmektedir.

Kapalı Havuz havalandırma sistemlerinin sorunsuz çalıŐmaları sağlanmaktadır.

Resort Otellerimizde spor ve eėence aktivitelerine güvenli fiziki mesafe kurallarına uygun olarak dŐuk kapasitelerde ve soft Şekilde devam edilecektir.



# GENEL BİLGİLENDİRMELER

Otellerimizin bulunduğu Türkiye Cumhuriyeti ve Almanya Federal Cumhuriyeti ülkelerinde, dünya çapında yaşanan Covid-19 pandemisi nedeni ile oluşan olağanüstü durumdan, çabuk şekilde normalleşme sürecine girildiği görülmektedir. Çünkü her iki ülkenin de sağlık sistemleri bu tür durumlar için son derece hazırlıklı ve çok yeterli durumdadır.

Tüm otellerimizin bulunduğu lokasyonlar merkezidir ve tam teşekküllü sağlık kurumlarına olan ulaşimleri çok kolaydır. Resort Otellerimizde dünyaca ünlü MEMORIAL Sağlık Grubu ile işbirliği yapılmaktadır ve bu otellerimizde doktor hizmetimiz vardır. Olası vaka durumlarında eylem planlarımız hazır. Yapılan tüm işlem ve uygulamalar detaylı olarak kayıt altına alınmaktadır.

Siz değerli misafirlerimize sunduğumuz veya da üretimini yapmış olduğumuz tüm malzeme ve mamullerimiz güvenli tedarikçilerden satın alınmakta ve gereken tüm kontrol ve dezenfeksiyon işlemlerinden sonra tesislerimize kabul edilmektedir. Tesislerimizde depolanma ve saklanma koşulları ile üretim biçimleri son derece hijyenik ortamlarda yapılmaktadır.

Tüm bunlara ilave olarak Türkiye Cumhuriyeti yetkili otoriteleri tarafından belli kriterler kapsamında oluşturulmasına karar verilen ve dünyada bir ilk olacak ve Turizm işletmelerine uluslararası kabul görmüş firmalar tarafından verilecek salgınlarla ilgili Hijyen Sertifikasyon programına desteklerimiz sürmektedir.

Corona Virüs 2019 (Covid-19) salgınının insandan insana iletimi, enfekte olmuş bir kişiden solunum damlacıkları veya doğrudan temas yolu ile bulaşma şeklinde olmaktadır. Bu nedenle konaklama tesislerinde Misafir&Misafir, Misafir&Çalışan ve Çalışan&Çalışan ilişkileri son derece önemlidir. Titanik Oteller Grubu olarak bu bilinç ile en hijyenik ve güvenli şekilde yeni hikayelerde sizlerle buluşmak üzere.

**HOŞÇAKALIN, SAĞLIKLA KALIN.**



0850 460 60 00

titanic.com.tr

