



**SELECTUM**  
HOTELS & RESORTS

# **COVID-19 FREE HOTELS** Worry-Free Vacation

"COVID-19 Hijyen ve Sağlık Uygulamalarımız İle Tatiliniz 100 % Güvende"

# İçindekiler

- 01 Yönetim Politikamız
- 02 Denetim Mekanizmamız
- 03 Genel Korunma ve Kontrol Önlemleri
- 04 Misafir İlişkileri Yönetimi
- 05 Kişiyeye Özel Hizmetler
- 06 Hijyen Uygulamaları
- 07 Gıda Güvenliği ve Yiyecek İçecek Üniteleri
- 08 Animasyon / Eğlence ve Aktivite
- 09 Çocuk Kulübü / Gençlik Kulübü
- 10 SPA & Wellness & Fitness
- 11 Sahil, Havuzlar ve Aquapark
- 12 Otel İçi Dükkânlar & Mağazalar
- 13 Kongre ve Toplantı Salonları
- 14 İnsan Kaynakları Yönetimi ve Personel Eğitimleri
- 15 Sağlık Hizmeti
- 16 Mevzuatlara Uyum



Değerli Misafirlerimiz ve İlgili Tüm Paydaşlarımız;

Tüm dünyada ve ülkemizde baş gösteren Covid-19 virüsü ile ilgili Selectum Hotels & Resorts olarak sizleri ve aile üyelerinizi her zamankinden daha çok önemsiyor, bu amaçla sizlere güvenli tatil sunmak için otellerimizde aldığımız bir dizi önlemler ve geliştirdiğimiz hizmet standartlarımız konusunda sizleri bilgilendirmek istiyoruz.



## 01 \ Yönetim Politikamız

Misafirlerimizin taleplerini karşılamak için mevcut olan yönetim, insan, ürün ve hizmet kalite standartlarımıza ek olarak otellerimiz bünyesinde Covid-19 küresel salgın dönemi ve sonrası süreci yönetecek ve süreç ile ilgili aksiyonların takibini yapacak olan "Covid-19 Kriz Ekibi " oluşturulmuştur.





## 02 \ Denetim Mekanizmamız

Otel içi denetimlerimiz Kalite Kontrol Departmanlarımızın öncülüğünde konusunda uzman kişiler tarafından oluşturulmuş ekipler ile periyodik olarak gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca otellerimizdeki tüm uygulamalar Türkiye Cumhuriyeti idari makamları, Uluslararası 3. Taraf Bağımsız Denetleme Kuruluşları ve çalıştığımız tur operatörleri tarafından sürekli kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.





## 03 \ Genel Korunma ve Kontrol Önlemleri

Mevcut süreçlerimiz ile İş Sağlığı ve Güvenliği Risk analizlerimiz gözden geçirilmiştir. Covid-19 küresel salgınına ait riskler tüm boyutları ile ele alınarak tanımlanmış ve alınacak önlemler konusunda aksiyon planları hazırlanmıştır.

### **Bu doğrultuda;**

- Otel ortak kullanım, bekleme ve dinlenme alanları ile asansörlerde misafirlerimizin ve personellerimizin güvenliğini sağlayacak fiziksel mesafe planlarımız hazırlanmış, kullanıcı sayıları sınırlandırılmış ve gerekli önlemler alınmıştır. (Kişiler arası 1,5 m. mesafe ve 2,5 m<sup>2</sup>//kişi alan olacak şekilde)
- Tüm alanlarımızda kullanım ve temizlik - dezenfeksiyon süre prensibi uygulanmaktadır.
- Personellerimiz "back of the house staff" ve "front of the house staff" şeklinde ayrılarak gerek kendi aralarında gerekse de misafirlerimiz ile olan temasları sınırlandırılmıştır.
- Ürün-hizmet sağlayıcılarımız ve partnerlerimizin otel içi erişim noktaları belirlenmiştir. Görev alanlarına kişisel koruyucu önlemlerini almış olmak koşulu ile kabulleri sağlanmakta ayrıca diğer noktalara erişimlerine kontrollü şekilde izin verilmektedir.
- Covid-19 salgını süresince otellerimize ziyaretçi kabul edilmemektedir.
- Tüm genel kullanım alanlarında misafirlerimizin ve personellerimizin kullanımına yönelik el dezenfektanı ünitelerinin sayısı arttırılmıştır.
- Otellerimizde el ile temas eden tüm yüzeyler ve kullanım tekrarı olan ekipmanlar her temas sonrası uygun yöntemler ile dezenfekte edilerek misafirlerimizin kullanımına sunulur.



- T.C. Sağlık Bakanlığı kararları gereğince personellerimiz ve ürün-hizmet sağlayıcılarımızın kişisel koruyucu önlemleri almaları sağlanmıştır. (Siperlik, maske, eldiven vb)
- Otellerimize giriş yapan tüm personellerimiz, ürün-hizmet sağlayıcılarımız ve partnerlerimizin ateş ölçümleri yapılarak kayıt altına alınmaktadır.
- İsteyen misafirlerimizin kullanımı için maske, eldiven, hijyen mendili ve / veya dezenfektan içeren Selectum Güvenli Tatil Kitleri (Selectum Safe Holiday Kits ) hazırlanmıştır. Check-in işlemleri öncesi SelectTouch Asistanları tarafından misafirlerimizin kullanımına sunulur.
- Tüm kapalı alanlarımızda, havalandırma kanal ve filtrelerinin temizlik ve dezenfeksiyon sıklığı artırılmış olup, doğal havalandırma yapılması sağlanmaktadır.
- Otellerimizin giriş çıkışları ile ortak kullanım alanlarına kullanılmış olan maske ve eldiven atıklarının ayrı şekilde biriktirilmesi için biriktirme üniteleri bulunmaktadır.





## 04 \ Misafir İlişkileri Yönetimi

- Selectum Hotels & Resorts'te misafirlerimizin konaklamaları boyunca taleplerine hızlı ve etkili cevap vermek amacıyla kurulan SelectTouch Asistanlık Hizmeti, Selectum Operasyon Servisimiz (SOS) ve SelectGuestranet misafir portalımız kişiye özel temassız hizmet vermektedir.
- Misafirlerimizin otelimize giriş yaptığı güvenlik noktasında ve lobby bölgesinde görevli personellerimiz ile ateş ölçümleri gerçekleştirilerek kayıt altına alınmaktadır.
- Tüm misafirlerimizin check-in işlemleri SelectTouch Asistanlarımız tarafından kişiye özel olarak lobi bölgesinde oluşturulan Check-in Lounge da gerçekleştirilmektedir.
- Tüm misafirlerimizden son 14 gün içerisinde buldukları yerler, varsa kronik rahatsızlıkları, Covid-19 geçirip geçirmediğine ilişkin bilgilendirme ve taahhütname alınmaktadır.
- Kendilerine güvenli bir tatil sunmak için destek duyduğumuz konular ile ilgili misafirlerimiz Covid-19 Bilgilendirme Kılavuzu ile bilgilendirilmektedir.
- Misafirlerimiz ayrıca SelectTouch Asistanlarımız, online uygulamalarımız ve info kanallar aracılığı ile otellerimizde aldığımız önlemlerimiz ve uygulamalarımız hakkında haberdar edilmektedir.
- Misafirlerimize ait bavullar otele giriş öncesi T.C. Sağlık Bakanlığı onaylı dezenfektanlar kullanılarak ULV yöntemi ile dezenfekte edilmekte ve her misafir odası için odaya özel bagaj taşıma hizmeti verilmektedir.
- Misafirlerimiz için SelectPrivacy (Odama Girmeyin) hizmetimiz mevcuttur. Check-in işlemi sırasında ya da daha sonra SelectPrivacy hizmeti talep eden misafirlerimizin konaklamaları süresince odalarına girilmemekte, bütün talep ve etkileşimleri odalarının önünde gerçekleştirilmektedir.(Örneğin; bagaj teslimi, oda servisi hizmetleri, buklet teslimi, minibar servisi vb.).



- SelectPrivacy hizmet talebinde bulunmayan misafirlerimizin odalarına ilgili personellerimiz tarafından kişisel koruyucu önlemler alınarak hizmet verilmektedir.
- Otelimiz tarafından gerçekleştirilen özel transfer hizmetleri sırasında araç personeli tarafından kişisel koruyucu önlemler alınmakta, misafirlerimiz ile fiziksel mesafe korunmaktadır. Ayrıca Selectum Güvenli Tatil Kitleri (Selectum Safe Holidays Kits) misafirlerimizin kullanımı için araçlarımızda hazır bulundurulmaktadır.
- Otelimize ait transfer araçları her transferden önce ve sonra havalandırılmakta, araç içi ve bagaj dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.
- Vale hizmeti sırasında görevli personellerimiz tarafından kişisel koruyucu önlemler alınmakta, araç park edildikten sonra el değen yüzeyler dezenfekte edilerek bırakılmakta ve tüm araç anahtarları kişiye özel ayrı ve kapalı olarak muhafaza edilmektedir.
- Buggy ve Shuttle aracımızda el ile temas eden yüzeyler her transferden sonrası uygun yöntemler ile dezenfekte edilmektedir.
- Otelimizden ayrılan veya günü birlik çıkış yapan misafirlerimize talepleri doğrultusunda Selectum Güvenli Tatil Kitleri verilmektedir.





## 5 \ Kişiyeye Özel Hizmetler

- Otellerimizde kişiyeye özel ücretli/ücretsiz hizmetlerimiz mevcut olup bu hizmetlerimizden faydalanmak isteyen misafirlerimiz SelectTouch Asistanları ile iletişime geçebilirler. (İskele kabanalar, sahil ve havuz pavilyonlar, odada veya özel mekanda yemek alma hizmetleri, özel gün kutlamaları, butler hizmetleri, oda temizlik hizmetinin sınırlı alınması veya alınmaması, teknik servis hizmetleri vb. )



## 06 \ Hijyen Uygulamaları

- Otellerimizde Sağlık Bakanlığı tarafından onaylı kimyasallar ve dezenfeksiyon yöntemleri kullanılmakta, uluslararası firmalar ile çalışılarak doğru ürün ve uygun doz kullanılması konusunda personellerimize eğitimler verilmektedir.
- Otellerimizin her alanında mevcut olan temizlik ve dezenfeksiyon çalışmaları ilgili departmanlarımızca oluşturulmuş olan sanitasyon ekiplerimiz tarafından güçlendirilmiştir.

### Genel Mekan Hijyen Uygulamaları

- Otellerimizde tüm ortak kullanım alanları fiziksel mesafe kurallarına göre yeniden düzenlenmiştir.
- Kritik nokta olarak tanımlanan el temaslı bütün yüzeyler başta olmak üzere bütün yüzey-ortam temizlik ve dezenfeksiyonu için yazılı temizlik ve dezenfeksiyon planlarımız mevcut olup ilgili tüm işlemler bu doğrultuda yapılmakta ve kayıt altına alınmaktadır.

## Misafir Odası ve Tekstil Hijyen Uygulamaları

- Temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri odaya tanımlı sabit personel tarafından kişisel koruyucu önlemler alınarak gerçekleştirilmektedir.
- Her misafirimizin odası için tek kullanımlık temizlik ekipmanı kullanılmakta, mümkün olmayan alanlarda odaya özel ekipmanlar tercih edilmekte, bu ekipmanlar kullanım öncesi ve sonrası uygun yöntemler ile dezenfekte edilmektedir.
- Odalarımızda bulunan basılı evraklar Covid-19 önlemleri kapsamında kaldırılmıştır. Misafirimizin talep etmesi durumunda ilgili personel tarafından odalarına bırakılmaktadır. Misafirlerimiz ayrıca Room Directory içeriğine dijital olarak info kanallardan erişebilmektedir.
- Çıkış yapan odaların tüm el ile temas eden yüzeyleri temizlenerek dezenfekte edilir, minibardaki tüm ürünler ile kullanılmamış dahi olsa tüm tekstil ürünleri, buklet malzemeleri değiştirilir ve belirlenen süre boyunca boş bırakıldıktan sonra odada dezenfeksiyon işlemi yapılarak yeni misafirlerimiz için hazır hale getirilir.
- Check-in e hazır olan odalarımız dezenfeksiyon işlemi sonrası odaya kimsenin girmediğini belirtecek şekilde etiketlenerek misafirlerimizin kullanımına sunulur.
- Odalarımızda misafirlerimize özel su geçirmez yatak ve yastık alezi kullanılmaktadır.
- Tüm tekstillerimiz 60-90°C sıcaklıkta yıkanmaktadır. Yıkanamayan tekstillerin her check out sonrasında değişimi ve/veya dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.



## 07 \ Gıda Güvenliği ve Yiyecek İçecek Üniteleri

- Otellerimizde salgın hastalık evrelerinde de gıda güvenliği ile ilgili süreçleri yönetecek ve gerekli önlemlerin alınmasından sorumlu olacak kişilerden oluşan bir "Gıda Güvenliği Ekibi"miz mevcuttur.
- Mal kabul, üretim ve sunum alanlarında görevli tüm personelimiz kişisel koruyucu önlemlerini alarak çalışmaktadır.
- Mal kabul alanımızdan başlamak üzere tüm depolarımız, üretim ve sunum alanlarımız periyodik olarak dezenfeksiyon işlemine tabi tutulmaktadır.
- Doğrudan tüketime/kullanıma sunulacak ambalajlı ürünler mümkün ise dezenfekte edilmekte veya depolarda minimum 12 saat bekletildikten sonra tüketime/kullanıma sunulmaktadır.
- Restoran, yiyecek içecek üniteleri ve barlarımız fiziksel mesafe kurallarına uygun olarak düzenlenmiş olup masalar arası mesafe min. 1,5 m. yan yana sandalyeler arası min. 60 cm olacak şekilde yerleştirilmiştir.



- Aile olarak veya birlikte gelen misafir gruplarımızın kullanımı için düzenlenmiş masalarımız mevcuttur.
- Yiyecek içecek ünitelerimizde ekiplerimiz sunum ve sanitasyon ekipleri olarak ayrılmış olup birbirleri ile temasları kesilmiş şekilde hizmet vermektedirler.
- Her misafir kullanımı sonrası masalarımız sanitasyon ekibi tarafından detaylı olarak temizlenerek dezenfekte edilmekte, minimum 15 dk. kullanımı dışı bırakıldığı misafirlerimize duyurulmaktadır.
- Yeni gelen misafirlerimiz için sunum ekibi tarafından masa set-up ları kişiye özel olarak hazırlanmaktadır.
- Açık büfe restoranlarımızın çalışma saatleri genişletilmiş olup A'la Carte All inclusive olarak hizmet vermektedir. Büfelerimizde sunulan yiyecek ve içecek ürünleri olası bulaşmaların önlenmesi adına görevli personel tarafından servis edilmektedir.
- A'la carte restoranlarımızdan hizmet almak isteyen misafirlerimiz rezervasyonlarını SelectGuestranet misafir portalımız üzerinden online olarak gerçekleştirebilirler.
- Misafirlerimiz yiyecek içecek menülerimize SelectGuestranet misafir portalımız üzerinden online olarak ulaşım sipariş verebilirler.
- Misafirlerimize restoran ve barlarımızda tek kullanımlık ya da tercihe göre yüksek sıcaklıkta yıkanarak dezenfekte edilen ekipmanların kullanımı konusunda seçenek sunulmaktadır.
- Odasında yemek seçeneğinden faydalanmak isteyen misafirlerimiz zenginleştirilmiş Oda Servisi Menülerimizden ücretli olarak faydalanabilirler.





## 08 \ Animasyon & Eğlence ve Aktivite

- Otellerimizde şovların sahnelendiği amfi tiyatrolar, sahne arkası kulisler, bireysel etkinliklerde oturma düzeni, fiziksel mesafe korunacak şekilde düzenlenmiş ve kullanıcı kapasiteleri belirlenmiştir.
- Kapalı ve açık alan etkinliklerinde fiziksel mesafenin korunmasına yönelik düzenlemeler yapılmaktadır.
- Kapalı alanlarda kullanım ve temizlik-dezenfeksiyon süre prensibine uyulmaktadır.
- Etkinlik sırasında kullanılan malzemelerin temizlik ve dezenfeksiyon planı belirlenmiş olup her kullanım sonrası ekipmanların dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.
- Ayrıca kişiye özel zenginleştirilmiş aktivite içerikleri ile misafirlerimize hizmet verilmektedir.







## 09 \ Çocuk Kulübü & Gençlik Kulübü

- Çocuk / gençlik kulübümüzde fiziksel mesafe gözetilerek kullanıcı sayısı ve saatleri sınırlandırılmış olup rezervasyon ile kullanıcı kabul edilmektedir.
- Kapalı ve açık alan etkinliklerinde fiziksel mesafenin korunmasına yönelik düzenlemeler yapılmaktadır.
- Giriş sırasında çocuk / genç misafirlerimizin ateşi ölçülmektedir.
- Silinmesi zor ve sık yıkanamayan oyuncaklar kullanımdan kaldırılmış olup tüm oyuncaklar ve hobi malzemeleri temizliği kolay, silinebilir veya yıkanabilir malzemelerden tercih edilmektedir.
- Ayrıca konusunda uzman ekibimiz tarafından kişiye özel zenginleştirilmiş açık hava aktivite içerikleri ile çocuk / genç misafirlerimize hizmet verilmektedir.





## 10 \ SPA & Wellness & Fitness

- SPA & Fitness alanlarında fiziksel mesafe gözetilerek kullanıcı sayısı ve saatleri sınırlandırılmış olup rezervasyon ile kullanıcı kabul edilmektedir.
- Hamam, sauna ve buhar odalarında kullanım ve temizlik-dezenfeksiyon süre prensibine uyulmaktadır.
- Kullanılacak olan tüm ekipmanların kullanım öncesi ve sonrası dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.
- SPA alanımızda misafirlerimize tek kullanımlık sabun, şampuan, kese, terlik, paketli şekilde havlu ve peştamal sunulmaktadır. Bakım yataklarımızda tek kullanımlık örtü kullanılmaktadır.
- Fitness salonlarımızdaki tüm spor aletleri, makine ve teçhizatlar fiziksel mesafe kuralına göre yerleştirilmiş olup her kullanım öncesi ve sonrası dezenfeksiyon işlemleri görevli personellerimiz tarafından yapılmaktadır.





## 11 \ Sahil, Havuzlar ve Aquapark

- Plajlarımız gerekli temizlik, bakım ve donanımı sağlayarak güvenli çevre etiketi olan Mavi Bayrak ödülüne sahiptir.
- Havuzlarımız "Yüzme Havuzlarının Tabi Olacağı Sağlık Esasları Hakkında Yönetmelik" te belirtilen koşulları sağlayarak Temiz Havuz Sertifikası'na hak kazanmıştır. İlgili kontrol ve ölçümler sürekli olarak yapılmaktadır.
- Otellerimizde plaj ve havuz çevresi şezlonglar fiziki mesafe kurallarına göre düzenlenmiştir.
- Havuz kapasitelerimiz göz önünde bulundurularak kullanıcılar arasındaki mesafe ve havuz kullanıcı sayıları belirlenmiştir ve sürekli olarak cankurtaranlar tarafından kontrol edilmektedir.
- Aquapark & kaydırak havuzlarında kullanıcı yoğunluğunu sınırlandırabilmek için saat düzenlemelerimiz mevcuttur.
- Plaj ve havuz şezlongları her kullanım sonrası dezenfekte edilmektedir.
- Her kullanım öncesi talep eden misafirlerimize ekstra havlu sağlanmaktadır.
- Plaj ve havuzlarımızda havlularımızın dağıtımı havlu deskinden görevli personel tarafından yapılmaktadır.
- Misafirlerimiz havuz kullanımı kuralları konusunda panolar ile bilgilendirilmektedir.





## 12 \ Otel İçi Dükkanlar & Mağazalar

- Otellerimizde hizmet veren mağazalarımız temizlik ve dezenfeksiyon planları mevcut olup sürekli kontrol edilmektedir.
- Mağazalarımızda kullanıcı sayısı ve saatleri sınırlandırılmış olup mağaza girişlerinde misafirlerimize bu bilgiler görülecek şekilde sunulmaktadır.
- Kıyafet, aksesuar, takı vb. ürünler denendikten sonra uygun yöntem ile dezenfekte edilmektedir.
- Kuaför salonumuza rezervasyon ile kullanıcı kabul edilmektedir ve her misafirimiz için kişiye özel tek kullanımlık berber tekstili, buklet malzemeleri vb. kullanılmaktadır.



## 13 \ Kongre ve Toplantı Salonları

- Kongre ve toplantı salonlarımızdaki yerleşimler fiziksel mesafe gözetilerek düzenlenmiş ve kullanıcı sayısı sınırlandırılmıştır.
- Oturum aralarında, kullanım öncesi ve sonrasında gerekli dezenfeksiyon işlemleri görevli personellerimiz tarafından yapılmaktadır.
- Dış katılımcıların otel içi erişim noktaları belirlenmiştir. Diğer noktalara kontrollü erişimlerine izin verilmektedir.



## 14 \ İnsan Kaynakları Yönetimi ve Personel Eğitimleri

- Personelimize düzenli olarak sağlık kontrolü yapılmaktadır. Ayrıca İşyeri Hekimimiz tarafından iş yerinde gerçekleştirilen kontrol sonrası personele uygunluk raporu verilmekte ve bu şekilde iş başı yapması sağlanmaktadır.
- Personelimizin otele girişi ve çıkışı sırasında ateş ölçümleri yapılmaktadır. Covid-19 semptomları gösteren personelin iş yeri hekimi tarafından kontrolü yapılarak en yakın sağlık kuruluşuna başvurusu sağlanır.
- Personelin tüm ortak kullanım alanlarında fiziksel mesafe gözetilerek yerleşimleri yapılmış ve kullanıcı sayısı ve saatleri sınırlandırılmıştır.
- Personel servis araçlarımızda fiziksel mesafe kurallarına uyulmakta ve periyodik olarak dezenfeksiyon işlemi gerçekleştirilmektedir.
- Personelimize; kişisel hijyen bilincinin artırılması ve Covid-19 dan korunmak için alınan gerekli tedbirlerin uygulanması amacı ile eğitim departmanımız tarafından hizmet eğitimleri, hijyen ve pandemi eğitimleri düzenlenmektedir.
- Tüm personelimiz fiziksel mesafe kurallarına göre kişisel koruyucu önlemlerini alarak misafirlerimize hizmet vermektedir.
- Tüm departmanlarımız için pandemi yönetimi konusunda kılavuzlar hazırlanmış ve iş başı eğitimleri kapsamında sürekli eğitimleri devam etmektedir.





## 15 \ Sağlık Hizmeti

- Otellerimizde 7/24 misafirlerimize hizmet verebilecek sağlık personeli ve ambulans bulunmaktadır.
- T.C Sağlık Bakanlığı yönergelerine göre otelde olabilecek Őüpheli ya da kesinleŐmiŐ vaka durumlarında olası bulaşmaların önüne geçmek için izolasyon odaları oluşturulmuş ve hizmet standartlarımız belirlenmiştir.



## 16 \ Mevzuatlara Uyum

- Ekiplerimiz tarafından gündem ve geliŐmeler sürekli takip edilmekte, başta WHO (Dünya Sağlık Örgütü) , T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, T.C. İç İŐleri Bakanlığı yayınları olmak üzere ilgili tüm resmi makamların uzman görüşleri doğrultusunda "Sağlıklı Turizm Sertifikası" gereklilikleri için güncellemeler yapılarak aksiyonlar alınmaktadır.
- Gelecek olan yönergelere göre sayfamız güncellenerek misafirlerimize ve ilgili tüm paydaŐlarımıza bilgi verilecektir.





**SELECTUM**  
HOTELS & RESORTS



**SELECTUM**  
LUXURY RESORT  
BELEK



**SELECTUM**  
FAMILY RESORT  
BELEK



**SELECTUM**  
NOA RESORT  
CAM RANH



**SELECTUM**  
NOA VILLAS  
CAM RANH



**SELECTUM**  
HACIENDA  
PUNTA CANA