



NG HOTELS
HİJYEN
MANİFESTOSU

DEĞERLİ MİSAFİRLERİMİZ

NG Hotels ailesi olarak misafirlerimizin ve çalışanlarımızın hayatı, sağlığı ve güvenliği birinci önceliğimizdir. Neşe, keyif, huzur, mutluluk ve konforu birlikte hissettiğiniz, hijyenik ve güvenli bir ortamda sizlere hizmet vermeyi taahhüt ediyoruz. Bu taahhüdü yerine getirmek için otellerimizin açıldığı ilk günden itibaren temizlik, hijyen, gıda güvenliği, iş sağlığı, iş güvenliği, çevre ve kalite yönetimi konusundaki ulusal ve uluslararası standartları uygulamaktayız.

Ulusal ve uluslararası merciler tarafından yapılan denetimlerle almaya hak kazandığımız otellerimizin uzun yıllardır sahip olduğu 5 adet uluslararası, 2 adet ulusal standart kalite belgelerimiz mevcuttur.



Uluslararası Sertifikalarımız

1. ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi
2. ISO 22000 Gıda Güvenliği (HACCP) Sistemi
3. ISO 18001 OHSAS İSG (İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği) Yönetim Sistemi
4. ISO 14001-2015 Çevre Yönetim Sistemi
5. ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi



Ulusal Sertifikalarımız

1. Yeşil Yıldız (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi)
Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılan denetimle belgelendirilmiştir.
2. Yeşillenen Oteller (Greening Hotels)

TUROB, Bureau Veritas ve Sürdürülebilirlik Akademisi iş birliği ile Bureau Veritas tarafından yapılan denetimle Gold Greening Hotels kategorisinde belgelendirilmiştir.

Otellerimiz ulusal ve uluslararası kurumlar, resmi merciler ve iç denetçilerimiz tarafından periyodik olarak denetlenmektedir.

- Denetimler; Türkiye Cumhuriyeti'nde uygulanan yasal mevzuatlar doğrultusunda yetkili mercilerce düzenli ve spot denetimler halinde tesislerimizde gerçekleştirilmektedir.
- Kalite Yönetim Standartları doğrultusunda TÜVRheinland ve Bureau Veritas tarafından denetimler yapılmaktadır.
- Kalite Yönetimi ve iç tetkikçilerimiz tarafından yapılan iç denetimlerimiz; ISO Standartları kapsamında periyodik olarak gerçekleştirilmektedir. Denetim sonuçlarıyla ilgili süreçler irdelenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.
- Otellerimizde marka standartları ve misafir memnuniyetine ilişkin gizli denetimler bağımsız kurumlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Covid-19 dünyada milyonlarca insanı etkiledi ve çok sayıda insanın hayatını kaybetmesine neden oldu. Yüz binlerce insan gördüğü tedavi sonucunda sağlığına kavuşsa da küresel bir pandemi haline gelen virüs insanlık için hala büyük bir tehdit oluşturuyor. Bu tehdidin dünyada bir an önce sonlanması en büyük dileğimiz. Misafirlerimiz, çalışanlarımız ve tüm topluma karşı sorumluluğumuzun bilinciyle Covid-19 ve olası pandemilere ilişkin mevcut standartlarımızı ve uygulamalarımızı güncelledik. Covid-19 ve pandemiler hakkında temizlik, hijyen, toplum sağlığı ile ilgili ulusal ve uluslararası tüm bilinenleri ve uygulamaları en ince ayrıntısına kadar inceledik. T.C. Sağlık Bakanlığı ve Bilim Kurulunun açıklamaları ve tavsiye kararları, WHO Dünya Sağlık Örgütü'nün Covid-19 Yönetimi İçin Operasyonel Hususlar (Konaklama Sektörü için), sektör temsilcisi olan kurumların görüş ve önerileri, sağlık kurumlarının önerileri, standartları oluştururken kılavuzumuz oldu.

Covid-19'un küresel pandemi ilan edilmesinin hemen ardından İSG kurulumuzu topladık, risk değerlendirmesi yaptık, önlemlerimizi belirledik, çalışanlarımızı eğittik, misafirlerimizi bilgilendirdik ve acil eylem planlarımızı yaptık. Covid-19 ve Pandemi ile Mücadele Prosedürümüzü belirledik ve Pandemi Kurulumuzu oluşturduk. Pandemi Kurulumuz; otellerdeki uygulamaları izlemekte, kontrol ve denetimleri yapmaktadır. Ekibimiz; ulusal ve uluslararası gelişmeleri ve yasal mevzuatı yakından takip etmekte, gıda güvenliği ekibi, çevre kurulu ve İSG kurulu ile koordinasyon içerisinde ortaya çıkan gereklilikler doğrultusunda güncel revizyonları yapmaktadır.

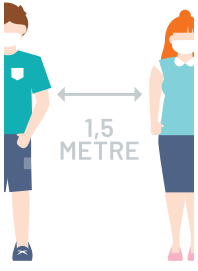
Covid-19 ve pandemilere ilişkin uygulamalarımız aşağıdaki gibidir:

Sağlık Hizmetlerimiz



- Otellerimize sağlık hizmeti verilmekte olup, misafirlerimizin otele kabul sürecinden itibaren ateş durumu otel girişinde termal kameralarla izlenmektedir. Sağlık ekibimiz yüksek ateş, nefes darlığı, öksürük gibi Covid-19 belirtileri gösteren misafirlerimize Sağlık Bakanlığının belirlemiş olduğu resmi mevzuata göre müdahale etmektedir. Belirti gösteren kişi ya da kişiler maske, siperlik, koruyucu donanım sağlanır. Yetkili sağlık kuruluşlarına bilgi verilir.
- Tüm tesislerimizde Genel Müdür'ün liderliğini yaptığı Pandemi Kurulu oluşturulmuştur. Kurulda Genel Müdür Yardımcısı, Operasyon Müdürü, hemşire, İSG Uzmanı, İşyeri Hekimi ve departman müdürlerimiz bulunmaktadır.
- Kurulumuz pandemi süreciyle ilgili tüm yasal güncellemeleri takip etmekte ve tesislerdeki uygulamaların güncellenmesini sağlamaktadır.

Sosyal Mesafe Uygulamaları



- Tüm tesislerimizde sosyal mesafe kurallarına uygun olarak lobi, fuaye, restoran, resepsiyon deski, havuz çevresi, havuz çevresi oturma ve dinlenme alanlarında sosyal mesafe kurallarına göre işaretlemeler yapılmıştır.
- Misafir transfer araçları, personel servisleri, şirket araçlarında sosyal mesafe düzenlemeleri yapılmıştır.
- Asansörlerimizin kapasiteleri belirlenmiş olup uyarıcı görseller ilgili alanlara asılmıştır. Aynı aileden/gruptan 4 kişi, birbirini tanımayan misafirlerimizin maksimum 2 kişi bineceği şekilde organize edilmiştir.

Sanitasyon Uygulamaları



- Covid-19 virüsü klinik bulgular ve yayılım özellikleri bakımından grip virüsüne benziyor ve henüz aşısı ya da özel bir anti viral ilacı bulunmuyor. Virüsün yayılmasının önüne geçmek için en etkili yöntem başta el hijyeni olmak üzere temizlik-dezenfeksiyon sağlamak, teması önlemek ve sosyal mesafeyi korumaktır.
- Otellerimizde misafir odaları, restoranları, barları, SPA alanlarını, genel mekanları, toplantı odaları ve tüm diğer misafir alanları ile gıda üretim alanları, personel kullanım alanları, ofisler ve depolarımızı detaylı bir şekilde dezenfekte etmekteyiz.
- Sosyal alanlarda kullanılan masa, sandalye gibi malzemelerimiz her kullanımdan sonra dezenfekte edilmektedir.
- Covid 19 ve olası pandemilere göre hazırlanan temizlik ve hijyen planlarımız doğrultusunda otellerimizin temizlik, hijyen ve dezenfeksiyonunu sağlamaktayız.
- Sizlerin ve personelimizin temas ettiği yüzeyleri sık sık dezenfektan ve temizlik kimyasalları ile temizlemekteyiz.
- Tesisimizde Johnson Diversey Temizlik Kimyasalları ile temizlik ve dezenfeksiyon yapılarak hijyen sağlanmaktadır.
- İhtiyaç duyulan her alanda el dezenfektanlarımız bulunmaktadır.

Havuz Temizliği



- Havuzların temizliği ve dezenfeksiyonu klor ile gerçekleştirilmektedir.
- Havuz sularımızda lejyonella kontrolü, kimyasal ve mikrobiyolojik kalitesi, yapılan analizlerle aylık olarak izlenmektedir.
- Temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerini sık aralıklarla kontrol etmekte ve kayıt altına almaktayız.

Oda Temizliği



- Oda temizliğinde görevli kat personelimiz maske ve eldiven kullanarak çalışmaktadır. Her oda temizliğinden sonra eldivenlerini değiştirmektedirler.
- Tüm yüzeyler temizlendikten sonra önemli noktalar (kapı kolları - klima düğmeleri - kasa düğmeleri - abajur düğmeleri - telefon - kumanda - banyo metal armatrler - sa kurutma makinesi tutma yeri - ve wc oturakları) sıklıkla dezenfekte etmekteyiz.
- Misafirlerimizin kullanımına sunulan tüm buklet malzemeleri dezenfekte edilmekte güvenli muhafaza edilmek suretiyle odalara yerleştirilmektedir.
- Temizlik işlemlerimizi bitirdikten sonra odalarımızı en az 1 saat havalandırmaktayız.
- Yatak temizliklerimizin sıklığını arttırdık.
- Odalarımızda tek kullanımlık buklet malzeme sayısını arttırdık.
- Temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerimiz bittiğinde odalarımızı ilk sizin açmanız için mhrlemektediriz.



Ortam Havası Klima Bakımı ve Hijyen

- Mevcut periyodik ve lejyonella bakımlarımız yapılmakta olup havalandırma filtrelerimiz düzenli olarak değiştirilmektedir.

SPA Alanları



- Hamam ve masaj alanlarında temizlik ve dezenfeksiyona son derece önem vermekteyiz.
- Temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerini yapan personellerimiz kişisel koruyucu donanımları kullanmaktadır.
- Sizlere tek kullanımlık ürünlerden oluşan bir kit hazırlamaktayız.
- Fitness salonlarımızda bulunan tüm ekipmanlarımız sosyal mesafe kuralına göre yeniden dizayn edilecek, her kullanımdan sonra dezenfekte edilecek ve sizlerin hizmetine sunulacaktır.



Eğlence Aktiviteleri

- Yetişkin misafirlerimize yönelik aktivite programı sosyal mesafe kuralları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Çalışan Sağlığı ve Hijyen Kuralları



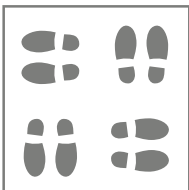
- Personelimizin tesise giriş ve çıkışlarında ateşleri ölçülmekte ve sağlık durumları yakından izlenmektedir. Ateş, grip, öksürük vb. belirtileri olan personel sağlık kurumlarına yönlendirilmektedir.
- Personelimiz el hijyenine dikkat etmektedir.
- Personelimiz tokalaşma, sarılma vb. alışkanlıklarından vazgeçme konusunda bilinçlendirilmiştir.
- Tüm personelimize maske takma zorunluluğu getirilmiş olup, ihtiyaç duyulması durumunda diğer kişisel koruyucu ekipmanları kullanmaktadırlar.
- Personel alanlarımızdaki masalar sosyal mesafe kuralına uygun olarak düzenlenmiştir.
- İş Sağlığı ve Güvenlik Uzmanı ile İş Yeri Hekimi tarafından personelimize bilinçlendirme eğitimleri verilmiş olup, eğitimlerin devamı periyodik olarak gerçekleştirilecektir.

Ön Büro Hizmetleri



- Rezervasyon işlemi sırasında sizlere Covid-19 ve olası pandemileri önleme faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirme yazısı göndermekteyiz. Otele kayıt işlemlerinizi sırasında da sizleri bu konuyla ilgili bilgilendiriyor olacağız.
- Otelimizde misafirlerimizle olan iletişimimiz sosyal mesafe kurallarına göre gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda resepsiyon deskinin önüne 1,5 m ara ile sosyal mesafe çizgileri oluşturduk.
- Sizin ve çalışanlarımızın sağlığını düşünerek koruyucu ekipman kullanmaktayız.
- Rezervasyon sırasında teması en aza indirmek adına içerisinde Registration Card, kalem, 2 adet boş kapı kartı, kart kılıfı, info sheet ve Covid-19 Broşürünün bulunduğu bir kit verilecektir.
- Otelden ayrılış işlemlerini de aynı hassasiyetle devam ettirmekteyiz.
- POS makinelerimizin temizlik ve dezenfeksiyonu sık aralıklarla yapılmaktadır.
- Bavullarınız ve diğer eşyalarınız kişisel koruyucu donanımını sağlamış çalışanımız tarafından odanıza güvenli şekilde getirilecektir.

Tesis Sınırlandırmaları



- Ortak olarak yeme-içme açısından yoğun kullanılan restoranlarda sosyal mesafeyi korumak için kapasite sınırlandırmaları yapılmıştır. Teması önleyici hijyen ve sağlık açısından güvenliğin sağlanacağı şekilde teması önleyici mesafelerle işaretlemeler yapılmıştır.

Eğitim Faaliyetleri



- Coronavirüs ve diğer olası pandemilere ilişkin tüm personelimize hastalık belirtileri, korunma yolları, şüpheli ve acil durumlarda yapılması gerekenlere ilişkin Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan kriterler ve yasal mevzuat doğrultusunda eğitimler vermekteyiz.
- Tüm broşur ve bilgilendirmeleri çalışanlarımızın kolayca ulaşabileceği şekilde tesis içine yerleştirdik. Tüm ilgili materyalleri online ve duyuru şeklinde de personelimize paylaşmaktayız.
- Personelimiz tokalaşma, sarılma vb. alışkanlıklarından vazgeçme konusunda bilinlendirilmiş, teması önlemenin en önemli koşulunun sosyal mesafeyi korumak, koruyucu ekipmanları kullanmak ve el hijyeni başta olmak üzere temizlik ve dezenfeksiyon sağlamak olduğu konusunda eğitilmiştir.

Gıda Güvenliği



- Otellerimiz ISO 22000 Gıda Güvenliği Sertifikası sahibidir. Tüm ürün ve hizmetlerimiz HACCP (gıda güvenliği) kuralları doğrultusunda üretilmekte ve sunulmaktadır. Tarladan-atala kadar olan süreç izlenmekte, mikrobiyolojik analizler yapılmaktadır.
- Gıda üretim alanlarımız Gıda Mühendislerimiz tarafından denetlenmekte ve ilgili noktalarda eğitilmiş personellerimiz tarafından üretim yapılmaktadır.
- Tüm meyve ve sebzeler klorlama yöntemiyle dezenfekte edilmektedir.
- Yapılan temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerinin doğrulanması amacıyla anlaşmalı olduğumuz akredite laboratuvar tarafından birçok kullanım alanından swap, ortam petrisi örnekleri alınmakta ve analiz edilmektedir.
- Aylık olarak üretimini yaptığımız her gıdanın mikrobiyolojik analizleri akredite edilmiş laboratuvarlarda gerçekleşmektedir. Bunun yanında Gıda Mühendislerimiz tarafından her ay el, yüzey ve gıda numunelerinden örnekler alınarak analizleri yapılmaktadır.
- Mutfak personeli maske, eldiven kullanmaktadır.
- Gıda üretim alanlarımız sürekli olarak kameralarla izlenmektedir.



Atık Yönetimi

- Atıklarımız Çevre Yönetim Sistemi'ne uygun olarak ayrıştırılmakta ve bertaraf edilmektedir. Bu kapsamda Covid-19 hijyen atık bertarafı konusuna da hassasiyetle dikkat edilmektedir.

Yiyecek / İçecek Alanları



- Restoranlarımızda menü seçenekleri oluşturulmuştur. Dilediğiniz menüler garsonlarımız tarafından servis edilecektir.
- Otellerimizde kahvaltı hizmetimiz açık büfe veya A'la carte usulü servis edilecektir
- Açık büfede servisi aşçılar gerçekleştirecek olup, self servis uygulanmayacaktır.
- Yiyecek içecek alanlarında personellerimiz koruyucu ekipman kullanmaktadır.
- Masalarımızda masa örtüsü ve bez peçete bulundurulmayacak olup, tek kullanımlık kağıt peçete, tuz, biber vb. ürünler servis edilecektir.
- Çatal, kaşık, bardak, tabak gibi servis anında kullanılan tüm ekipmanlar, her kullanımdan sonra yüksek ısıllı makinelerde yıkanmakta ve % 100 hijyen sağlanmaktadır.
- Restoranlarımızda self servis şeklinde kullanmakta olduğumuz çay ve kahve makineleri kaldırılmış olup, içecekleriniz garsonlarımız tarafından servis edilecektir.



Misafir Bilgilendirme Hizmeti

- Sizlere, tesise girişiniz esnasında misafir kabul işlemlerinizin ardından, tesisin Covid-19 küresel salgını ile ilgili almış olduğu önlemler broşür halinde verilecek ve bu bilgiler dijital dokümanlarla desteklenecektir.

Satın Alma ve Depolama Faaliyetleri



- Tüm mamül ve hizmetlerimiz güvenli tedarikçilerden alınmakta, tedarikçiler Gıda Mühendislerimiz ve kalite yöneticilerimiz tarafından sürekli denetlenmekte ve kontrol edilmektedir. Tedarikçilerimize Gıda Mühendislerimiz tarafından habersiz ziyaretler; periyodik olarak yapılmaktadır.
- Tedarikçilerden gelen ürünler kontrol ve dezenfeksiyon işlemlerinden sonra tesise girmekte, mikrobiyolojik analizleri sunulan ürünlerin hijyenik olarak mal kabulü gerçekleştirilmekte, depolanmakta ve saklanmaktadır.
- Tedarikçilerin tesise girişlerinde ateşleri ölçülmekte ve ateşi yüksek olan tedarikçiler tesise kabul edilmemektedir. Tüm tedarikçilerimizin maske takmaları zorunlu hale getirilmiştir.

"Dönemsel ihtiyaçlara bağlı olarak otel yönetimi tarafından manifesto üzerinde değişiklik yapılabilir"