



CORNELIA

Diamond

Golf Resort & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey



КОНЦЕПЦИЯ ЗДОРОВОГО ОТДЫХА

SOCIAL
DISTANCING



НЕСМОТРЯ НА СОЦИАЛЬНУЮ ДИСТАНЦИЮ, CORNELIA ВНОВЬ БУДЕТ РЯДОМ!

На протяжении всей деятельности с момента основания и по сегодняшний день здоровье и безопасность гостей и сотрудников для CORNELIA HOTELS всегда были на первом месте. Руководствуясь принципом тотального менеджмента качества, мы пересмотрели понятие обслуживания и использовали все возможности для обеспечения непрерывности в этой области.

Соблюдение общих санитарных норм и требований во всех предоставляемых нами услугах на внутреннем и международном рынках всегда было для нас основным приоритетом. Наряду с полноценным умиротворением и комфортом, обычно ожидаемыми гостями на отдыхе, мы хотим обеспечить им проживание в здоровой и безопасной обстановке и продолжаем вести активную работу в этом направлении. Вместе с сотрудниками, составляющими наш главный ресурс, мы соблюдаем все национальные и международные стандарты, основываясь на соответствующую инфраструктуру и понимание важности осведомленности.



CORNELIA

Diamond



Стандарты в области управления, формирования концепции, оказания услуг, реализации обслуживания, производства и охраны труда и здоровья во всех отелях сети CORNELIA HOTELS определяются в соответствии с тотальным менеджментом качества. По итогам работ в этой области наши отели удостоились международных сертификатов, свидетельствующих о наличии системы менеджмента качества, системы управления безопасностью пищевой продукции и системы экологического менеджмента, которые были выданы аккредитованной на международном уровне организацией. Для поддержания юридической силы указанных сертификатов наши отели периодически проверяются квалифицированными инспекторами.

В области здоровья, безопасности и гигиены мы следуем положениям действующего законодательства и текущим директивам, опубликованным такими компетентными органами, как Министерство сельского хозяйства, продовольствия и животноводства, Министерство окружающей среды и урбанизации, Министерство здравоохранения и Губернаторская комиссия, внимательно следим за всеми обновлениями и внедряем их в свою деятельность.

Наряду с этим, с учетом ожиданий и указаний наших деловых партнеров в лице агентств и туроператоров мы строго следуем международным стандартам в области здоровья и безопасности, установленным FTO и АВТА.



CORNELIA

Diamond

НАГРАДЫ

Ниже перечислены полученные нами по итогам всей этой деятельности сертификаты и награды, выданные нам различными государственными и негосударственными органами и организациями;

- ◆ ISO 9001:2015 Сертификат системы менеджмента качества (Bureau Veritas)
- ◆ ISO 22000:2005 Сертификат системы менеджмента безопасности пищевых продуктов (Bureau Veritas)
- ◆ ISO 14001:2015 Сертификат системы экологического менеджмента (Bureau Veritas)
- ◆ Награда «Белый флаг» (Министерство сельского хозяйства / Награда за безопасность пищевой продукции)
- ◆ Сертификат за чистоту воды в бассейне (Министерство здравоохранения / Премия за гигиену бассейна)
- ◆ Награда «Озелененные отели» (Bureau Veritas / Награда за экологическую ответственность)
- ◆ Награда «Голубой флаг» (TURCEV / Награда за безопасность и чистоту пляжа и береговой линии)
- ◆ Travelife Gold (TUI / Награда за устойчивый туризм)
- ◆ ESPA (Награда менеджмента и гигиены в SPA)





CORNELIA

Diamond



Проводимые в наших отелях в рамках вышеуказанных требований мероприятия и действия можно обобщить следующим образом:

В отеле постоянно проводится анализ рисков всех производственных процессов, который модифицируется в соответствии с изменением текущей ситуации и потребностей, а планирование услуг осуществляется согласно целям, установленным высшим руководством. Применение этих действий на практике периодически проверяется и анализируется группой качества, после чего ее членами составляется отчет.

Планы уборки и дезинфекции всех мест общего пользования регулярно обновляются и держатся под контролем при помощи специальной системы учета.

Процедуры по взвешиванию и учету товара на всех этапах производственной цепи, начиная от приемки и заканчивая поступлением к конечному потребителю, выполняются согласно нормам системы менеджмента безопасности пищевых продуктов с соблюдением всех необходимых условий общей и личной гигиены, и постоянно контролируются группой по обеспечению безопасности пищевых продуктов. В дополнение к этому мы работаем только с надежными поставщиками, которые соответствуют нашему подходу к работе, а также национальным и международным стандартам.



CORNELIA

Diamond



Проверка имеющих большое значение для здоровья человека параметров питьевой воды и воды в бассейне на соответствие установленным нормам и требованиям ежедневно проводится командой экспертов, обладающих также полномочиями принять по необходимости соответствующие меры.

Известная на международном уровне фирма E-Cristal держит уровень гигиены в отеле под постоянным контролем, ежемесячно проводя инспекцию всех систем на соответствие действующим санитарным нормам, и уделяя особое внимание безопасности пищевых продуктов.

Ежемесячно компетентная сертифицированная лаборатория проводит микробиологические, химические и физические анализы всех производственных площадей отеля, занятых в производственных процессах сотрудников, а также анализ водопроводной воды и воды в бассейне.

Ежемесячно в рамках борьбы с летающими насекомыми и грызунами, которые чаще всего являются разносчиками различных инфекций, квалифицированными фирмами при помощи средств, утвержденных Министерством здравоохранения и не наносящих вред экологической системе, проводятся дезинфекционные работы.



Такие особые зоны отеля, как спа-центр, тренажерный зал и детский клуб, где на высшем уровне соблюдаются условия безопасности и санитарные нормы и требования, работают под надзором квалифицированных сотрудников.

С целью защиты здоровья сотрудников и обеспечения им надлежащих условий для работы, квалифицированными специалистами анализируются риски и принимаются необходимые меры. Наряду с этим, в соответствии с официальными директивами по здравоохранению все сотрудники на всех этапах приема на работу проходят медицинский осмотр, при этом трудоустраиваются только те лица, которые обладают справкой о состоянии здоровья и документами, подтверждающими их профессиональную квалификацию.

Отдел CRM и отдел по работе с гостями рассматривает и регистрирует все запросы и отзывы гостей, и проводит в соответствии с этим работу по совершенствованию услуг.

В целях развития и поддержания непрерывности этих мероприятий, все наши сотрудники постоянно информируются и проходят тренинги.

Персональные данные гостей и сотрудников, полученные во время всех этих процессов, хранятся и защищаются в соответствии с требованиями действующего законодательства.



По завершению охватившей весь мир пандемии коронавирусной инфекции COVID – 19 в CORNELIA HOTELS возникла необходимость пересмотреть оказываемые услуги и стандарты обслуживания. Так, считая, что самым главным аспектом деятельности в данный период времени является понимание важности ситуации и осведомленность, а также поддержание общего качества услуг на должном уровне и изменение подхода к обслуживанию, мы расширили спектр своих услуг, а некоторым услугам был присвоен высший статус важности.

Принимая во внимание ожидания и приоритеты наших гостей из разных стран с разными культурами, мы пересмотрели и обновили в соответствии с научными и технологическими принципами и меняющимися и развивающимися условиями здоровья и безопасности используемые нами текущие методы профилактики инфекционных заболеваний, а также планы действий в экстренной ситуации. В этом контексте был разработан и внедрен ряд новых мероприятий, а также расширены существующие меры в области социального дистанцирования, перекрестного заражения, изоляции и общей гигиены.



CORNELIA

Diamond



Принимаемые нами меры, реализовываемые для обеспечения комфортабельной и спокойной обстановки с учетом таких важных факторов, как здоровье и безопасность наших гостей, заключаются в следующем;

ОБЩИЕ МЕРЫ

- ♦ Все места общего и индивидуального использования, а также служебные помещения дезинфицируются утвержденным Всемирной организацией здравоохранения дезинфицирующим средством на основе перекиси водорода.
- ♦ В местах скопления гостей увеличено количество мобильных и стационарных станций для дезинфекции рук.
- ♦ Кровати во всех гостевых номерах дезинфицируются специальными методами.
- ♦ Вместимость всех мест общего пользования уменьшена до 50%, а также осуществлена перепланировка в соответствии с правилами социального дистанцирования (1,5 м).
- ♦ Все сотрудники прошли медицинский осмотр, а кроме этого, ежедневно на входе в отель у всех сотрудников измеряется температура тела. В предусмотренных для персонала местах общего пользования осуществлена перепланировка в соответствии с правилами социального дистанцирования, а также увеличено количество дезинфицирующих средств для рук. Всем сотрудникам выданы средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, защитный экран для лица и др.), которыми они обязаны пользоваться.
- ♦ В ресторанах и барах принимаются все меры по предотвращению перекрестного заражения, а также введено индивидуальное обслуживание.
- ♦ Во все оказываемые в отеле услуги внесены изменения с учетом социального дистанцирования (1,5 м) и минимизации контактов.
- ♦ Вентиляция во всех местах общего пользования осуществляется путем подачи 100% свежего воздуха.
- ♦ В целях обеспечения скоординированных действий для всех наших менеджеров и сотрудников организовываются и проводятся интерактивные тренинги по повышению осведомленности.



CORNELIA

Diamond



УСЛУГИ ПИТАНИЯ

- ♦ Во всех ресторанах и барах ограничения по вместимости и перепланировка в соответствии с социальным дистанцированием (1,5 м);
- ♦ Во всех ресторанах и барах индивидуальное обслуживание;
- ♦ В главном ресторане подача завтрака на стол;
- ♦ В главном ресторане подача на стол супа, холодных закусок и десерта или фруктов;
- ♦ В главном ресторане подача поварами разнообразных горячих блюд;
- ♦ Обеспечивающие дистанцию ограждения в горячем буфете и в гриль-секции;
- ♦ Организация бронирования в соответствии с ограничениями по вместимости в тематических ресторанах и обслуживание a la carte;
- ♦ Станции для дезинфекции рук на входе во все рестораны и бары;
- ♦ Использование одноразовых и закрытых наборов;
- ♦ Использование одноразовых упаковок;
- ♦ подача блюд в номер (платно);
- ♦ Ежедневная дезинфекция всех ресторанов и баров при помощи ULV



CORNELIA

Diamond



ВСТРЕЧА ГОСТЕЙ

- ♦ Соблюдение социального дистанцирования (1,5 м) и индивидуальная регистрация заезда и выезда;
- ♦ Измерение температуры тела на въезде в отель при помощи специальной термальной камеры;
- ♦ Предоставление информации об обновленной концепции и применяемых санитарных мерах;
- ♦ В рамках Закона о защите персональных данных получение на входе информации о здоровье гостя;
- ♦ По запросу предоставление гостям масок и перчаток

ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭТАЖЕЙ И НОМЕРОВ

- ♦ Дезинфекция всех номеров при помощи ULV;
- ♦ Ежедневная смена текстильных изделий;
- ♦ Очищение воздуха во всех номерах при помощи озоновой системы;
- ♦ Блокирование номеров в рамках ограничений по вместимости;
- ♦ Наличие в номерах специального бактерицидного жидкого мыла и дезинфицирующего средства для рук;
- ♦ Предоставление масок гостям;
- ♦ Ежедневная дезинфекция оборудования и мебели номера;
- ♦ Обеспечение обслуживания номера одним и тем же персоналом;
- ♦ Использование лифтов с ограничениями по вместимости и соблюдением социального дистанцирования;
- ♦ Оставление номера пустым на 1 день после выезда гостей





РАБОТА С ГОСТЯМИ

- ♦ Call-центр для реагирования на запросы гостей;
- ♦ Возможность забронировать столик в ресторанах A la Carte по телефону или самостоятельно.

БАССЕЙН И ПЛЯЖ

- ♦ Ограниченное количество шезлонгов и расположение их с соблюдением правил социального дистанцирования (1,5 м);
- ♦ Дезинфекция всех шезлонгов после каждого использования;
- ♦ Поддержание уровня pH и содержания хлора в бассейнах на соответствующей отметке и проведение дезинфекции.



КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

- ♦ Перепланировка в зале в соответствии с ограничениями по вместимости и правилами социального дистанцирования (1,5 м);
- ♦ На входе в зал установлена станция с дезинфицирующим средством для рук;
- ♦ Вентиляция осуществляется путем подачи 100% свежего воздуха;
- ♦ Все залы периодически и после каждого использования дезинфицируются при помощи ULV.



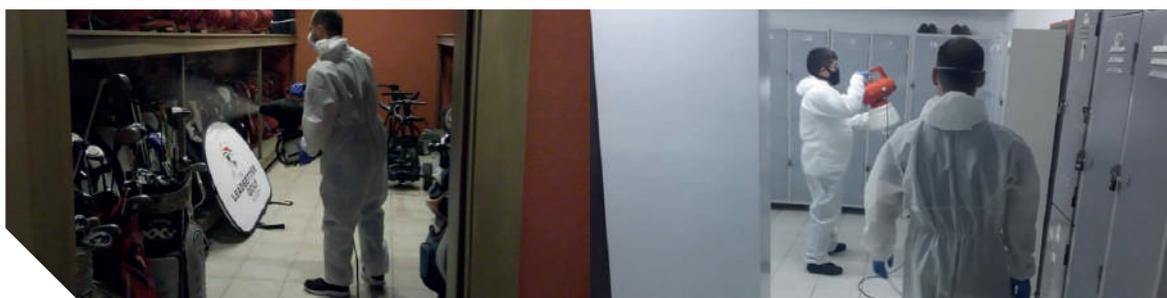
CORNELIA

Diamond



ГОЛЬФ-КЛУБ

- ◆ Бесконтактное измерение температуры тела перед игрой;
- ◆ Соблюдение правил социального дистанцирования в рецепции, Pro Shop и ресторане;
- ◆ Ограничения по вместимости и следование бронированию;
- ◆ Периодическая дезинфекция используемых тележек и гольф-каров при помощи ULV, а также дезинфекция после каждого использования;
- ◆ Одиночное использование гольф-каров;
- ◆ Отказ от использования бункерных граблей во время игры;
- ◆ Отказ от использования душей в раздевалках;
- ◆ Отказ от примерки текстильных изделий, продаваемых в Pro Shop;
- ◆ Продажа товаров в Pro shop только персоналом, надевшим перчатки;
- ◆ Ношение сумок для гольфа самими гостями.





CORNELIA

Diamond



ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

- ♦ На входе измерение температуры тела при помощи бесконтактного термометра;
- ♦ Использование термальной камеры;
- ♦ Ограниченный прием посетителей в отель;
- ♦ Ограничения по вместимости во всех автобусах, и использование в автобусах дезинфицирующих средств и масок;
- ♦ Дезинфекция всех автобусов при помощи ULV.

ПЕРСОНАЛ

- ♦ Во всех служебных помещениях и служебных автобусах ограничения по вместимости и соблюдение правил социального дистанцирования (1,5 м);
- ♦ Предоставление всем сотрудникам средств индивидуальной защиты (маска, защитный экран для лица, перчатки, шапочки и т.п.), и введение обязательства использовать их;
- ♦ Периодические тренинги в области пандемии, санитарии и дезинфекции;
- ♦ Периодическое прохождение медицинского осмотра всем персоналом;
- ♦ На служебном входе ежедневное измерение температуры тела бесконтактным термометром;
- ♦ Во всех местах общего пользования, предусмотренных для персонала, дезинфекция при помощи ULV, а также наличие станции с дезинфицирующим средством для рук.



CORNELIA

Diamond



Такой обновленный подход к обслуживанию составит основу наших стандартов в ближайшем будущем. В этот период нам больше всего не терпится вернуть своих гостей, которые годами приезжали к нам, в очередной раз продемонстрировать отличие CORNELIA HOTELS, и продолжать предлагать услуги качества Cornelia.

**“НЕСМОТЯ НА СОЦИАЛЬНУЮ
ДИСТАНЦИЮ, CORNELIA
ВНОВЬ БУДЕТ РЯДОМ ДЛЯ
ТОГО, ЧТОБЫ ОБЕСПЕЧИТЬ
ВАМ НЕ ТАКОЙ КАК РАНЬШЕ,
НО ВСЕ ЖЕ ЯРКИЙ И
НЕЗАБЫВАЕМЫЙ ОТДЫХ!”**



CORNELIA

Diamond

Golf Resort & Spa

★ ★ ★ ★ ★

Belek • Antalya • Turkey

www.corneliaresort.com