

| | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|
| | THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | | Revizyon Tarihi | - |

1. AMAÇ

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 11.05.2020 tarihinde "**Sağlıklı Turizm Sertifika Programı ve Kriterleri**" başlığı altında "<https://www.tga.gov.tr/> " adresinde Sağlıkli Turizm Sertifika Program kriterleri yayınlanmıştır.

Ayrıca 12.05.2020 tarihinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından konaklama tesislerinde normalleşme süresi ile ilgili işletme bünyesinde alınması gereken tedbir ve önlemlerle ilgili "71490862-010.06.02[010.06.02]-E.339385" sayılı genelge yayınlanmıştır.

Covid-19 salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik yayınlanan ilgili genelgelerin öngördüğü tedbir ve uygulamalar kapsamında **The Ritz-Carlton, Istanbul** Otelinin operasyonel faaliyeti ile ilgili alınan önlemler ve uygulama prosedürlerinin **temel esasları** işbu protokolün içeriğini oluşturmaktadır.

2. İLGİ

Tüm Resmi kurumlar, Misafirler, Otel çalışanları, Otel ziyaretçileri, Acenteler ve Tedarikçiler, Alt Yükleniciler

3. KAYNAK

- i) "**Sağlıklı Turizm Sertifika Programı ve Kriterleri**" başlığı altında "11.05.2020 tarihinde <https://www.tga.gov.tr/> " adresinde yayınlanan sertifikasyon kriterleri.
- ii) Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 12.05.2020 tarihinde yayınlanan konaklama tesislerinde normalleşme süresi ile ilgili işletme bünyesinde alınması gereken tedbir ve önlemlerle ilgili "71490862-010.06.02[010.06.02]-E.339385" sayılı genelge.

| | | |
|---|-----------------|-----------------|
| THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | Revizyon Tarihi | - |

4. PROTOKOL

The Ritz-Carlton, İstanbul Oteli Yönetim Kurulu olarak, 21 Haziran 2020 tarihinde Otelimizin tekrardan hizmete açılmasına karar verilmiştir.

Bu karar çerçevesinde yeniden başlayacağımız Otel faaliyetleri kapsamında Covid-19 salgını ile mücadele için hem resmi kurumlarca yayınlanan yönetmelikler gözönünde bulundurularak hem de şirket içi prosedürlerimizde yapılan gerekli düzenlemeler ışığında ekte sunulan işletme prensipleri benimsenmiş ve uygulamaya alınmıştır:

Bu Protokolün ifası, Otel'in kontrolünün dışında herhangi bir durumun – doğal afet, savaş, terör eylemleri, hükümet düzenlemeleri, felaketler, grevler, toplumsal kargaşa veya ulaşımın kısıtlanması gibi - meydana gelmesi ve bu durumların Otel tesislerinin Otel tarafından sunulmasını imkansız bir hale soktuğu ölçüde Otele hiçbir sorumluluk atfetmez.

A) Covid-19 Küresel Salgınının önlenmesine ilişkin Otel içinde kabul edilen yönetim prensipleri

1. Otel Üst yönetimi (Guidance Team), Departman Liderleri, İşyeri Hekimi, ISG uzmanı, Gıda Mühendisi ve Şirket Avukatının katılımı ile Otel bünyesinde **“Covid-19 ile mücadele Yönetim komitesi”** kurulmuştur.
2. İlgili komitenin görevi, yayınlanan Covid-19 ile mücadele yönetmelikleri kapsamında Otel içinde:
 - Zaman ve mekân kontrolünün sağlanması,
 - El ile temas eden yüzeylerin temizlik ve dezenfeksiyonu

temel konularında mevcut işletme prosedürlerinin revizyonu, gerekli olan yeni prosedür ve yönetmeliklerin oluşturulması ve bu yönetmeliklerin uygulanmasından ve duyurulmasından sorumludur.

3. İlgili Komite en az haftada bir defa olmak üzere düzenli olarak Otel Yönetim kurulu başkanlığında toplanarak, Otel içi uygulamaların gözden geçirilmesi amaçlanmış ve alınan kararların yazılı olarak kayıt altına alınmasına ve duyurulmasına karar verilmiştir.

B) İletişim Planı:

Covid-19 ile mücadele Yönetim komitesi, salgın döneminde iletişimi etkin sağlamak amacıyla ekli iç ve dış iletişim süreçlerini takip edecektir:

| | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|
| | THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | | Revizyon Tarihi | - |

- 1) Covid-19 ve hijyen uygulamalarına ilişkin personel alanlarında ve genel alanlarda Türkçe, İngilizce, Arapça,dillerinde hazırlanmış duvar şemaları ve afişler konulacaktır. Herhangi bir yönetmelik değişikliği olması durumunda tüm görsel bilgilendirmeler revize edilecektir.
- 2) İşletme içi uygulanan tüm prosedür ve yönetmelikler, tüm Resmi kurumlar, Misafirler, Otel çalışanları, Otel ziyaretçileri, Acenteler ve Tedarikçiler ve Alt Yükleniciler ile şeffaf şekilde paylaşılacaktır.
- 3) İletişim planı oluştururken, Covid-19 ile mücadele Yönetim komitesi iletişimde kullanılan bilginin hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminden üretilen bilgi ile uyumlu ve güvenilir olduğunu güvence altına alarak, hijyen ve sanitasyon yönetim sistemi ile ilgili her türlü iletişim ve bilgi taleplerine cevap vermekten sorumludur.

C) Salgın Acil Durum ve Kriz Yönetimi:

Otelimizde yaşanacak salgın acil durumu ve kriz yönetimi için Otel Üst yönetimi (Guidance Team), Kalite Müdürü, Güvenlik Müdürü, İşyeri Hekimi, ISG uzmanı ve Şirket avukatından oluşan **“Covid-19 Kriz Ekibi”** oluşturulmuştur.

Bu Kriz ekibinin başlıca görev ve sorumluluk alanları:

- 1) Otelimizde, Covid-19 küresel salgınından sonra potansiyel bulaşıcı hastalıklar ve bunların yayılma yöntemleri ile ilgili riskleri göz önünde bulundurmak ve gerekli kontrol önlemlerini almak,
- 2) Otelimizde hastalık belirtisi gösteren, şüpheli ya da tanısı kesinleşmiş misafir ve çalışanlarda vaka olması durumunda enfeksiyonun daha geniş nüfusa yayılmasına izin vermemek üzere yapılması gerekenler, acil durum planları ve aksiyon planlarını tanımlamak. Bu tanımlamalar başlıca:
 - İzolasyon Odaları / Bölgelerini,
 - İzolasyon sürelerini,
 - Sorumlu kişileri,
 - İç ve dış iletişim birimlerini,
 - Otel içinde temas eden kişilerin tanımlanması,

gibi salgını kontrol altına alabilecek bilgileri içermektedir.

- 3) Hastalık belirtisi gösteren misafirlerin, otel personeli tarafından yönetime ihbar edilme kanalları (Her gün odalara giden temizlik yapan kat hizmetleri, ön büro, teknik servis, yiyecek&içecek gibi misafir ile birebir temas içinde

| | | |
|---|-----------------|-----------------|
| THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | Revizyon Tarihi | - |

bulunan departman çalışanları aracılığı ile) ve bildirim talimatlarını oluşturmak.

- 4) Otelde Şüpheli vaka tespit edilmesi durumunda hastalık belirtisi gösteren misafirlerin öncesinde izolasyon bölgesine ve sonrasında hastaneye yönlendirilmesi talimatlarını oluşturmak.
- 5) Otelde Şüpheli vaka tespit edilen çalışanların otel işyeri hekimine ve hastaneye yönlendirme talimatlarını oluşturmak.
- 6) Otel izolasyon talimatlarına misafir veya personelin uymaması durumunda kolluk kuvvetlerine haber verilmesi talimatlarını oluşturmak.

D) Gıda ve Hijyen Güvenliği:

- 1) Covid-19 kapsamında tesise kabulü yapılacak olan tüm gıda ve gıda ile temas eden malzeme için kabul kriterleri ve ürün teslim prosedürleri belirlenmiştir.
- 2) Gıda güvenliği ve hijyeni konusunda, satın alma, mal kabul, depo, mutfak ve gıda üretimi ve sunumundan sorumlu tüm departmanlar, Gıda Mühendisi tarafından alınan önlemler, HACCP PLANI ve uygulanan şirket içi prosedürlerine göre sürekli olarak denetlenmektedir.
- 3) Otelimizdeki tüm operasyon alanlarının ve Misafir odalarının mevcut temizlik ve dezenfeksiyon planları Covid-19 riskleri göz önünde bulundurularak gözden geçirilmiş ve gerekli talimatlar hazırlanmıştır.
- 4) Tüm Otel Çalışanlarının gerekli eğitimlerden geçirilmesi sağlanmış ve MEB, TUROB onaylı Hijyen Eğitim Sertifikaları alınmıştır.

E) Misafir karşılama ve Hizmet Yönetimi:

- 1) Otelimize Misafir girişinde konumlandırılmak üzere tüm misafir ve ziyaretçilerimiz için vücut ısı ölçümleri termal kamera ile yapılacak olup, giriş holünde misafir kullanımı için el dezenfektanı ve maske bulundurulacaktır.
- 2) Resepsiyon bölgesi ve lobi alanı sosyal mesafeye uygun şekilde tekrardan planlanmış gerekli görsel şemalar, yer işaretleri ,levhalar , karşılama masasına konulacak separatörler ile sosyal mesafenin korunması ve kontrol edilmesi sağlanmaktadır.

| | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|
| | THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | | Revizyon Tarihi | - |

- 3) Misafirlere, Otele girişleri esnasında check-in işlemi esnasında, Otelimizin Covid-19 küresel salgını ile ilgili almış olduğu önlemler misafirlerimizin göreceği şekilde konumlandırılan görsel şemalar üzerinde ve sözlü olarak anlatılacaktır.
- 4) Otel Misafirlerinin geldikleri yer, son günlerde ziyaret ettikleri ülkeler ve ülkemizde kendileriyle irtibata geçilebilecek adres ve telefon numarası ile sağlık durumunu belirten Beyanı ve konaklaması süresince; Covid-19 semptomları göstermesi durumu dahil; işletmenin belirlediği Covid-19 işletme prosedürlerine uyacağını onayladığı **Misafir Beyan ve Taahhünamesi Formu** check-in sırasında veya öncesinde online olarak misafire ve beraberinde konaklayan misafirlere doldurtulacak ve Otelde konaklayacak tüm misafirlerin yazılı beyanları alınacaktır.
- 5) Misafir kullanımına sunulan yiyecek&içecek mekanları dahil tüm ortak mekanlarda yönetmeliğin ön gördüğü **“Sosyal mesafe”** (Masalar arası en az 1,5 metre, sandalyeler arasında ise 60 cm mesafe bırakılacak) şekilde tüm oturma ve servis düzeni oluşturulmuştur.
- 6) Misafirlerimizin ve Ziyaretçilerimizin Otelimizde konaklayacağı süre boyunca, lobi dahil tüm ortak alanlarda, Ortak alan misafir tuvaletlerinde ve kat koridorlarında, kolayca ulaşabilecekleri şekilde Sağlık Bakanlığı onaylı alkol bazlı el antiseptiği veya dezenfektanı bulundurulmaktadır.
- 7) Otelimizde **“Açık Büfe servis”** uygulaması; aksine yeni bir iç düzenleme yapılarak misafirlere ayrıca duyurusu yapılanı kadarki süreye kadar; **durdurulmuştur.**

Bu uygulamada bir değişiklik ancak **“Covid-19 ile mücadele Yönetim komitesi”** kararına göre yönetmeliklere uygun talimatların hazırlanması ve duyurulması ile yapılabilir.
- 8) Otelimizin tüm Yeme&İçme alanlarında tek kullanımlık şeker, tuz, biber ve peçete bulundurulmaktadır.
- 9) Otel Misafirlerimize yapacakları ödemelerde temassız POS cihazları veya online para transferi seçenekleri sunulmaktadır.
- 10) Otelimizde uygulanan; Covid-19 salgınına önlemek amaçlı yayınlanan yönetmelikler ile uyumlu; işletme prosedürlerinin listesi, sorumlu Departmanlar ve onay tarihleri şu şekildedir:

| | | |
|---|-----------------|-----------------|
| THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | Revizyon Tarihi | - |

| PROTOKOL NUMARASI | PROTOKOL ADI | SORUMLU DEPARTMAN |
|----------------------|---|----------------------|
| COV-19/001-2020 | FAALİYETE AÇILMA VE COVID-19 SONRASI YÖNETİM&İŞLETME PROTOKOLÜ | YÖNETİM KURULU |
| 1 COV-19/001-2020/1 | SALGIN ACİL DURUM EYLEM PLANI | YÖNETİM KURULU |
| 2 COV-19/002-2020 | İNSAN KAYNAKLARI PROTOKOLÜ | İNSAN KAYNAKLARI |
| 3 COV-19/002-2020/1 | PERSONEL SOYUNMA ODALARI PROTOKOLÜ | İNSAN KAYNAKLARI |
| 4 COV-19/002-2020/2 | PERSONEL YEMEKHANESİ-KAFETERYASI PROTOKOLÜ | İNSAN KAYNAKLARI |
| 5 COV-19/002-2020/3 | ORTAK KULLANIM ALANI SEBİLLERİ PROTOKOLÜ | İNSAN KAYNAKLARI |
| 6 COV-19/003-2020 | SATIŞ VE PAZARLAMA PROTOKOLÜ | SATIŞ VE PAZARLAMA |
| 7 COV-19/004-2020 | FOH ÖN BÜRO PROTOKOLÜ | FOH |
| 8 COV-19/004-2020/1 | ALT YÜKLENİCİ, TAŞIMACILIK, TRANSFER PROSEDÜRÜ | FOH |
| 9 COV-19/004-2020/2 | VALE HİZMETİ PROTOKOLÜ | FOH |
| 10 COV-19/005-2020 | HOH KAT HİZMETLERİ PROTOKOLÜ | HOH |
| 11 COV-19/005-2020/1 | CANLI ÇİÇEK UYGULAMALARI PROTOKOLÜ | HOH |
| 12 COV-19/006-2020 | ÇAMAŞIRHANE PROTOKOLÜ | ÇAMAŞIRHANE |
| 13 COV-19/007-2020 | GÜVENLİK VE KAYIP ÖNLEME PROTOKOLÜ | LP |
| 14 COV-19/007-2020/1 | OFIS VE SATINALMA ZİYARETÇİ PROTOKOLÜ | LP |
| 15 COV-19/008-2020 | TEKNİK SERVİS PROTOKOLÜ | TEKNİK SERVİS |
| 16 COV-19/009-2020 | F&B YIYECEK-İÇECEK GENEL PROTOKOLÜ | F&B |
| 17 COV-19/009-2020/2 | RC CAFE PROTOKOLÜ | F&B |
| 18 COV-19/010-2020 | STEWADING - BULAŞIKHANE PROTOKOLÜ | STEWADING |
| 19 COV-19/011-2020 | BANKET OPERASYONLARI PROTOKOLÜ | F&B |
| 20 COV-19/012-2020 | FINANS PROTOKOLÜ | FINANS |
| 21 COV-19/012-2020/1 | FINANS PROTOKOLÜ - IT | FINANS |
| 22 COV-19/013-2020 | MAL KABUL VE SATINALMA PROTOKOLÜ | SATINALMA |
| 23 COV-19/014-2020 | MUTFAK PROTOKOLÜ | MUTFAK |
| 24 COV-19/015-2020 | ATIK YÖNETİMİ PROTOKOLÜ | STEWADING, TEKNİK |
| 25 COV-19/016-2020 | SOSYAL MESAFE PROTOKOLÜ | İNSAN KAYNAKLARI |

F) Otel Personeli için alınan önlemler ve Uygulamalar:

- 1) Tüm Otel çalışanlarının işe giriş ve çıkışlarında vücut ısısı ölçümleri termal sensörle Güvenlik Departmanımız tarafından yapılarak ve biometric yüz tanımları aynı anda kayıt altına alınarak gerekli sağlık takipleri yapılmaktadır. İlgili toplanan veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanununun gereğince işlem görecektir.

| | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|
| | THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | | Revizyon Tarihi | - |

- 2) Tüm Otel Çalışanlarımız gerekli eğitimlerden geçirilerek, MEB ve TUROB onaylı Hijyen Eğitim Sertifikaları alınmıştır.
- 3) Personelin kullanması gereken koruyucu ekipmanların düzenli ve yeterli temini sağlanmaktadır.
- 4) Hijyen malzemelerinin doğru şekilde kullanımı için tüm personel eğitimleri verilmiştir.
- 5) Otel Personeli soyunma, dinlenme ve sosyal alanlarında sosyal mesafenin korunmasına yönelik yönetmeliklerin belirlediği önlemler ve oturma düzenleri sağlanmıştır.
- 6) Otelimizin tüm personel alanlarında, personelimizin kolayca ulaşabileceği şekilde Sağlık Bakanlığı onaylı alkol bazlı el antiseptiği veya dezenfektanı bulundurulmaktadır.
- 7) İşyeri genelinde çalışanların sosyal mesafesini sağlamak için uygun bir çalışma modeli geliştirilmiştir
- 8) Çalışanlara tek kullanımlık mendiller ve biyolojik atıklar için ayrı çöp torbaları sağlanır; temizlik personeline, çöplerin içeriğine temas edilmeden boşaltılması için gerekli uygulamalar yaptırılmaktadır.
- 9) Güncel bilgilerin takibi için güvenilir bilgi kaynakları (Sağlık Bakanlığı, DSÖ gibi) Kullanılmaktadır.
- 10) İşyerinde mümkün olduğunca çalışanların yakın temasta bulunmaları ve ekipman, araç, gereçlerin ortak kullanımı önlenmiştir.
- 11) Yüzeylerin, ekipmanın ve çalışma ortamının diğer öğelerinin rutin olarak temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi dahil olmak üzere düzenli temizlik uygulamaları sürdürülür. Çalışma alanları, lavabo, tuvalet, banyo, merdiven korkulukları, musluk ve yemekhaneler, dinlenme alanları, giyinme/soyunma odaları, kapı, turnike gibi ortak kullanım alanlarında hijyen şartlarına uyulmaktadır.
- 12) Klavyeler ve diğer cihazlar da düzenli olarak temizlenir. Mümkün olduğunca çalışanların diğer çalışanların telefonlarını, masalarını, ofislerini veya diğer çalışma araçlarını ve ekipmanlarını kullanmaları engellenir.
- 13) Servis araçlarının özellikle sık temas edilen yüzeyleri başta olmak üzere temizlik ve hijyeni sık aralıklarla sağlanmaktadır.
- 14) Çalışanların işyerlerine giriş-çıkış kayıtları esnasında kullanılacak yöntemler fiziksel temasta bulunmayacakları şekilde düzenlenmiştir.
- 15) Personel yemekhanesinde uygun termal konfor şartları ve hijyen sağlanır, sosyal mesafe korunacak şekilde oturma düzeni sağlanmıştır.

G) Güvenlik

Otelimizin tüm mevcut tahliye, acil durum planları ve risk yönetimi süreçleri Covid-19 pandemi dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.

| | | |
|---|-----------------|-----------------|
| THE RITZ-CARLTON, İSTANBUL COVID-19 SONRASI YÖNETİM& İŞLETME VE FAALİYETE AÇILMA PROTOKOLÜ | Doküman No | Cov-19/001-2020 |
| | Yürürlük Tarihi | 01.06.2020 |
| | Revizyon Tarihi | - |

H) Atık Yönetimi

- 1) Otelimizin hali hazırda detaylandırılmış ve kapsamlı **Atık yönetim politikası mevcuttur.** İlgili politika ve iç prosedürlerimiz Covid-19 pandemisi dikkate alınarak gözden geçirilmiş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır.
- 2) Mevcut Atık yönetim politikalarımıza ilave olarak Personel kullanım alanlarına ve Otel misafirleri genel kullanım alanlarına gri renkli kapaklı atık kutuları konulmuştur. Bu kutuların sadece maske, eldiven gibi malzemeler için olduğu belirtilmiş ve bu atıklar bertaraf sırasında diğer atıklarla birleştirilmeyecek şekilde gerekli önlemler alınmıştır.

i) Haşere ve Zararlılar ile Mücadele

Otelimizin mevcut PEST kontrol prosedürleri ve hizmet sözleşmesi Covid-19 pandemisi dikkate alınarak gözden geçirilmiş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

5. PROTOKOL UYGULAMA TARİHİ

İşbu 5 ana içerik içinde sunulan ve 45 adet genel uygulama prensiplerimizi ihtiva eden maddelerden oluşan; The Ritz-Carlton, İstanbul Faaliyete açılma ve Covid-19 Yönetim & İşletme Protokolü **1 Haziran 2020 tarihinden itibaren** geçerli olmak üzere E maddesi 10 nolu bent'te listesi sunulan tüm Otel içi prosedürleri ile birlikte Otel genelinde uygulamaya alınmıştır.

| Onay Tarihi | Onaylayan Birim/İmza |
|-------------|--|
| 18.05.2020 | Som Otelcilik ve Turizm Tic. AŞ./The Ritz -Carlton, İstanbul Yönetim Kurulu |