



SELECTUM
HOTELS & RESORTS

COVID-19 FREIE HOTELS

Sorgenfreier Urlaub

“Mit unserem COVID-19 Hygiene und Gesundheitskonzept ist
Ihr Urlaub zu 100 % in sicheren Händen.”

Inhaltsverzeichnis

01	Management Politik	
02	Kontrollbereiche	3
03	Allgemeine Schutz- und Kontrollmaßnahmen	3
04	Gästekontrollmanagement	4
05	Personenbezogener Service	4
06	Hygienevorgaben	5
07	Lebensmittelversorgung und Getränkeeinheiten	5
08	Animation, Unterhaltung und Aktivitäten	6
09	Kinderclub / Jugendclub	6
10	SPA, Wellness & Fitness	7
11	Strand, Pools und Aqua Park	7
12	Geschäfte und Boutiquen im Hotel	7
13	Kongress- und Versammlungsräume	7
14	Personalmanagement und Mitarbeiterschulungen	8
15	Gesundheitsversorgung	8
16	Einhaltung der Gesetzgebung	8



Sehr geehrte Gäste und sehr geehrte Partner;

Als Selectum Hotels & Resorts kümmern wir uns mehr denn je um Sie und Ihre Familienmitglieder in Bezug auf das weltweit und in unserem Land auftretende Covid-19-Virus. Zu diesem Zweck möchten wir Sie über eine Reihe von Maßnahmen informieren, die wir in unseren Hotels ergreifen, sowie über unsere erweiterten Servicestandards, um Ihnen einen sicheren Urlaub zu bieten.



01 \ Management Politik

Zusätzlich zu unseren vorhandenen Qualitätsstandards für Management, Mensch, Produkt und Service und um die Anforderungen unserer Gäste gemäß internationalen Standards und gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen, wurde das „Covid-19-Krisenserviceteam“ gegründet um den Prozess zu verwalten und in unseren Hotels während der globalen Epidemie von Covid-19 zu verfolgen.





02 \ Kontrollbereiche

Hotelkontrollen werden von unserer Qualitätssicherungsabteilung mit erfahrenen Managern in regelmäßigen Abständen durchgeführt.

Darüber hinaus werden von den Verwaltungsbehörden der Türkischen Republik, von internationalen unabhängigen Wirtschaftsprüfern und Reiseveranstaltern alle Prozeduren in unserem Hotel geprüft und aufgezeichnet.





03 \ Allgemeine Schutz- und Kontrollmaßnahmen

Unsere aktuellen Prozesse und Arbeitsschutzrisikoanalysen wurden überarbeitet. Die Risiken der globalen Covid-19-Epidemie wurden in all ihren Dimensionen analysiert und Pläne für die Maßnahmen erstellt, die wir ergreifen können.

Wie folgt;

- In diesem Zusammenhang wurden physische Abstände festgelegt, markiert und die erforderlichen Vorkehrungen getroffen, um die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter in den öffentlichen Bereichen des Hotels (Restaurants und Bars, Besprechungsräume, Patisserie, Empfangsbereich, Lobby usw.) sowie in Wartebereichen und Aufzügen zu gewährleisten (1,5 m. Abstand zwischen Personen und 2,5 m² / Personenbereich)
- In allen Bereichen wird das Gebrauchs- und Reinigungsprinzip in Parallele zur Desinfektionszeit angewendet.
- Unser Personal ist in „Personal hinter dem Haus“ und „Personal vor dem Haus“ unterteilt worden, um den Kontakt zu unseren Gästen einzugrenzen.
- Die Zugangspunkte unserer Besucher im Hotel wurden mit unseren Produktdienstleistern festgelegt. An diesen Stellen wird sichergestellt, dass sie Mindestabstände einhalten und die notwendige Schutzausrüstung verwenden. Kontrollierter Zugriff auf andere Punkte ist zulässig.
- Während der Covid-19-Pandemie werden keine Besucher von außerhalb in unserem Hotel gestattet.
- Die Anzahl der Handdesinfektionsständer für unsere Gäste und Mitarbeiter wurde in allen allgemeinen Bereichen erhöht.
- Oberflächen oder Gegenstände, die mit der Hand berührt werden und oder wiederholt verwendet werden, werden für unsere Gäste nach jedem Gebrauch desinfiziert zur Verfügung gestellt.

- Nach den Vorlagen des T.C. Gesundheitsministeriums müssen unsere Mitarbeiter und unsere Produktdienstleister Masken/ und oder Schutzschilde für das Gesicht tragen.
- Bei allen Mitarbeitern, Produktdienstleistern und Partnern, die unsere Hotels betreten, werden Temperaturmessungen durchgeführt und schriftlich erfasst.
- Für unsere Gäste haben wir ein Selectum Safe Holiday Kit zusammen gestellt mit Maske, Handschuhen, Hygienetüchern und / oder Desinfektionsmittel. Vor dem Check-In wird dieses durch den SelectTouch-Assistenten zur Verfügung gestellt.
- In geschlossenen Bereichen wird eine häufige natürliche Belüftung gewährleistet und die Lüftungssysteme werden regelmäßig gewartet und gereinigt.
- In allgemeinen Bereichen befinden sich Abfallbehälter für die Entsorgung von Hygienematerialabfällen wie Einwegmasken und Handschuhen.





04 \ Gästebetreuungs Management

- SelectTouch Assistance Service, Selectum Operation Service (SOS) und SelectGuestranet-Gästeportal, die in den Selectum Hotels & Resorts eingerichtet wurden, um schnell und effektiv auf die Anforderungen unserer Gäste zu reagieren, bieten persönlichen und kontaktlosen Service.
- Unseren Gästen wird am Eingang in der Lobby mit Wärmebildkameras die Temperatur gemessen und aufgezeichnet.
- Der Check-in für all unsere Gäste erfolgt durch unsere SelectTouch-Assistenten in der Check-In Lounge im Lobbybereich.
- Bei Ankunft im Hotel werden von unseren Gästen folgende Informationen eingeholt; Aufenthaltsort der letzten 14 Tage, Chronische Krankheiten und ob Sie an Covid-19 erkrankt waren oder nicht.
- Um unseren Gästen einen sicheren Urlaub zu gewährleisten, erhalten Sie eine Anleitung mit Informationen über Covid-19.
- Unsere Gäste werden über unsere SelectTouch-Assistenten, Online-Anwendungen und Infokanäle über die in unseren Hotels ausgeübten Maßnahmen und Vorgehensweisen informiert.
- Nach dem vom T.C. Gesundheitsministerium zugelassenen Desinfektionsmitteln werden die Koffer unserer Gäste nach der ULV-Methode desinfiziert und für jedes Gästezimmer werden spezielle Gepäckabfertigungsdienste bereitgestellt.
- Wir bieten unseren Gästen den SelectPrivacy-Service (Mein Zimmer nicht betreten) an. Beim Check-In oder auch im Verlauf Ihres Urlaubes können Sie diesen in Anspruch nehmen. Für den restlichen Verlauf Ihres Urlaubes wird keiner unserer Mitarbeiter Ihr Zimmer betreten. Alle Anfragen und Interaktionen werden vor ihrer Zimmertür platziert (z. B. Gepäckzustellung, Zimmerservice, Kosmetikartikel, Minibarauffüllung usw.).

- Das Personal, welches die Gäste betreut, die den SelectPrivacy-Service nicht anfordern, wird mit persönlicher Schutzausrüstung ausgestattet.
- Während der von unserem Hotel durchgeführten privaten Transferservices werden vom Fahrzeugführer persönliche Schutzmaßnahmen getroffen und der Mindestabstand zu unseren Gästen wird eingehalten. Darüber hinaus sind in unseren Fahrzeugen Selectum Safe Holidays Kits für unsere Gäste bereitgestellt.
- Transferfahrzeuge unseres Hotels werden vor und nach jedem Transfer belüftet. Außerdem wird eine Desinfektion des Fahrzeuges und des Kofferraumes durchgeführt.
- Während des Parkservices werden vom verantwortlichen Personal persönliche Schutzmaßnahmen ergriffen, nachdem das Fahrzeug geparkt wurde, werden die mit der Hand berührten Oberflächen desinfiziert und alle Fahrzeugschlüssel werden separat und verschlossen aufbewahrt.
- In unseren Buggys und Shuttles werden alle Oberflächen, die mit der Hand in Kontakt kommen, nach jedem Transfer mit geeigneten Methoden desinfiziert.
- Gäste die Abreisen oder unser Hotel verlassen erhalten auf Anfrage ein Selectum Safe Holiday Kits.





5 \ Personenbezogener Service

- Wir haben personalisierte Services in unseren Hotels und unsere Gäste, die diese gegen eine Gebühr in Anspruch nehmen möchten, können sich an Ihren SelectTouch-Assistenten wenden. (Cabanas auf dem Steg, Strand- und Poolpavillons, Zimmerservice oder ein privates Essen, besondere Feiern, Butler-Service, eingeschränkter oder kein Zimmerreinigungsservice, technischer Service usw.)



06 \ Hygienevorgaben

- In unseren Hotels werden vom Gesundheitsministerium zugelassene Chemikalien und Desinfektionsmethoden angewendet. Durch die Zusammenarbeit mit internationalen Unternehmen werden unsere Mitarbeiter in der Verwendung des richtigen Produkts und der richtigen Dosierung geschult.
- Die Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten in allen Bereichen unserer Hotels wurden durch unsere Sanitär-Teams verstärkt.

Hygienevorgaben der Allgemeinen Bereiche

- Alle öffentlichen Bereiche unserer Hotels wurden gemäß den Vorgaben für den einzuhaltenden Mindestabstand neu angeordnet.
- Wir haben Reinigungs- und Desinfektionspläne für die gesamte Oberflächenreinigung des Hotels erstellt, insbesondere für alle Oberflächen die mit Händen in Kontakt kommen können. Diese wurden als kritische Punkte definiert und alle damit verbundenen Prozesse werden dementsprechend ausgeführt und aufgezeichnet.

Reinigungsvorgaben für Gästezimmer und Textilien

- Für die Zimmer unserer Gäste werden feste Mitarbeiter definiert und alle Dienstleistungen werden von diesen festen Mitarbeitern erbracht.
- Für jedes Gästezimmer werden Einwegreinigungsgeräte verwendet. In Bereichen, in denen dies nicht möglich ist, werden raumspezifische Geräte bevorzugt. Diese Geräte werden vor und nach dem Gebrauch mit geeigneten Methoden desinfiziert.
- Die Informationsmaterialien in unseren Zimmern wurden im Rahmen der Covid-19-Maßnahmen entfernt. Auf Wunsch unseres Gastes werden diese vom zuständigen Personal in ihren Zimmern hinterlegt. Unsere Gäste können auch digital über die Infokanäle auf diese Unterlagen zugreifen.
- In den Abreisezimmern werden alle Oberflächen, die mit Händen berührt werden können gereinigt und desinfiziert. Es werden alle Getränke aus der Minibar ausgetauscht, obwohl diese möglicherweise nicht benutzt wurden und es werden alle Textilien und Kosmetikartikel ausgetauscht. Nachdem das Zimmer für die vorgegebene Zeit leer gestanden hat, wird es desinfiziert und für den nächsten Gast vorbereitet.
- Die zum Einchecken bereitstehenden Zimmer werden nach der letzten detaillierten Reinigung mit geeigneten Methoden desinfiziert und versiegelt. Damit wird unserem Gast versichert, dass niemand das Zimmer betreten hat und es für Sie frisch desinfiziert und bereit ist.
- In unseren Zimmern werden spezielle wasserundurchlässige Matratzen und Kissen für unsere Gäste verwendet.
- Unsere Textilien werden bei 60-90 °C gewaschen. Nicht waschbare Textilien werden nach jedem Check-out gewechselt und / oder desinfiziert.



07 \ Lebensmittelversorgung und Getränkeeinheiten

- Wir haben ein „Team für Lebensmittelsicherheit“, das sich aus Personen zusammensetzt, die für die notwendigen Maßnahmen in allen Prozessen im Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit in unseren Hotels verantwortlich sind.
- All unsere Mitarbeiter, die in den Bereichen Warenannahme, Produktion und Präsentation beschäftigt sind treffen persönliche Schutzvorkehrungen.
- Alle unsere Lager-, Produktions- und Prasentationsbereiche werden ab dem Warenabnahmebereich regelmäßig desinfiziert.
- Produkte für den direkten Verbrauch oder verpackte Produkte mit Etikettierung werden desinfiziert oder mindestens 12 Stunden im Depo gelagert, bevor diese verbraucht oder verarbeitet werden.



- Die Mindestabstände von 1,50 m zwischen den Tischen und 60 cm zwischen den Stühlen die nebeneinander stehen um die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter in Restaurants und Bars zu gewährleisten wurden eingehalten. Die Desinfektion von Mehrweggeräten wie Tischen, Stühlen und Menüs erfolgt nach jedem Gebrauch.
- Für Gäste die als Familie oder in Gruppen anreisen, haben wir speziell ausgerichtete Tische.
- Unsere Bereiche mit Lebensmittel- und Getränkeeinheiten sind mit zwei Teams ausgestattet worden. Ein Team für Service und ein Team für Hygiene, diese arbeiten kontaktlos voneinander.
- Nach jedem Gebrauch durch den Gast werden unsere Tische vom Sanitär-Team mindestens 15 Minuten lang im Detail gereinigt und desinfiziert. Unseren Gästen wird in diesem Zeitraum die Benutzung nicht gewährt.
- Tisch Set-Ups werden vom Serviceteam speziell für unsere neuen Gäste vorbereitet.
- Die Öffnungszeiten unseres Buffetrestaurants wurden verlängert und wir bieten es als A la Carte All inclusive an. Die auf dem Buffet angebotenen Speisen können Sie durch unsere Servicekräfte bestellen um eine Kontamination vorzubeugen.
- Die Gäste, die in unseren A la Carte Restaurants speisen möchten, können ihre Reservierung online über unser SelectGuestranet-Gästeportal vornehmen.
- Unsere Gäste können über unser SelectGuestranet-Gästeportal online auf unsere Speise- und Getränkekarten zugreifen und diese bestellen.
- Unsere Gäste haben die Möglichkeit in unseren Restaurants und Bars Einweggeschirr oder bei hohen Temperaturen desinfiziertes Geschirr zu erhalten.
- Für die Gäste, die von der Möglichkeit im Zimmer zu speisen profitieren möchten, haben wir unser Zimmerservice-Menüs erweitert.



08 \ Animation, Unterhaltung und Aktivitäten

- Sitzordnung in den Amphitheater- und Animationsbereichen, in denen Shows in unseren Hotels stattfinden; Bei Disco- und Einzelveranstaltungen werden Mindestabstände festgelegt und die Personenkapazitäten bestimmt.
- Es werden Vorkehrungen getroffen, um den Mindestabstand bei Aktivitäten in Innen- und Außenbereich zu gewährleisten.
- In geschlossenen Räumlichkeiten wird das Prinzip der Desinfektionsreinigung verwendet.
- Der Reinigungs- und Desinfektionsplan der während der Veranstaltung verwendeten Materialien wurde festgelegt und die Desinfektion der Geräte erfolgt nach jedem Gebrauch.
- Wir bieten unseren Gästen ein personalisiertes und erweitertes Aktivitäten Angebot an.





09 \ Kinderclub / Jugendclub

- Im Kinder und Jugendclub werden die Mindestabstände eingehalten, die Personenanzahl ist vorgegeben, es herrscht eine zeitliche Benutzungsbegrenzung und mit Voranmeldung.
- Es wurden Vorkehrungen getroffen, um den Mindestabstand zwischen den Kindern und Jugendlichen bei den Aktivitäten im Innen- und Außenbereich zu gewährleisten.
- Am Eingang zum Kinder- und Jugendclub wird die Temperatur der Kinder gemessen.
- Spielzeug, welches schwer abzuwischen ist und nicht häufig gewaschen werden kann, wird aus dem Gebrauch genommen. Es werden Spielzeuge und Hobby-Materialien bevorzugt, die aus leicht zu reinigenden, abwischbaren oder waschbaren Materialien bestehen.
- Darüber hinaus bietet unser Expertenteam für unsere Kinder und Jugendlichen ein personalisiertes und erweitertes Freiluftaktivitäten Programm an.





10 \ SPA, Wellness & Fitness

- In den SPA & Fitness Bereichen wird mit Berücksichtigung der physischen Abstandsregeln die Anzahl und Stunden der Benutzer begrenzt und die Benutzer werden mit Reservierungen empfangen.
- Im türkischen Hamam, der Sauna und dem Dampfbad wird ein Benutzungs-, Reinigungs- und Desinfektionszeit Prinzip ausgeübt.
- Alle zu verwendenden Geräte werden vor und nach dem Gebrauch desinfiziert.
- In unserem SPA & Wellness Bereich werden unseren Gästen; Einwegseife, Shampoo, Kese / Peeling Handschuh, Slipper, Handtuch und Hamam Tuch in Verpackungen angeboten. Für unsere Kosmetik- und Massageliegen werden Einwegbezüge verwendet.
- Alle Sportgeräte, Maschinen und Geräte in unseren Fitnessbereichen werden gemäß den physischen Abstandsregeln aufgestellt und die Desinfektionsverfahren werden von unserem zuständigen Personal vor und nach jedem Gebrauch durchgeführt.





11 \ Strand, Pools und Aqua Park

- Unsere Strände sind mit der Blauen Flagge ausgezeichnet, einem Label für sichere Umwelt, welche die erforderliche Reinigung, Wartung und Ausrüstung garantiert.
- Unsere Pools entsprechen den Vorlagen, des in den Gesundheitsgrundsätzen für Schwimmbäder geltenden Regeln und wurden somit mit dem "sauberer Pool Zertifikate " ausgezeichnet. Relevante Kontrollen und Messungen werden kontinuierlich durchgeführt.
- Am Strand- und Poolbereich wurden die Liegen nach den Mindestabstandsregelungen ausgerichtet.
- In Anbetracht unserer Poolkapazitäten wird der Abstand zwischen den Benutzern und die Anzahl der Poolbenutzer bestimmt und ständig von den Rettungsschwimmern kontrolliert.
- Um die Benutzerdichte gleichmäßig zu verteilen, bieten wir unseren Gästen eine Zeitenregelung für die Benutzung des Aqua Parks und der Rutschen an.
- Die Liegen am Strand und Pool werden nach jedem Gebrauch desinfiziert.
- Vor jedem Gebrauch können unsere Gäste ein extra Handtuch anfordern.
- Die Strandhandtücher werden von unseren Mitarbeitern am Handtuch Stand verteilt.
- Informationen zur Pool Benutzung finden unsere Gäste auf der Informationstafel in der Nähe des Pools.





12 \ Geschäfte und Butiken im Hotel

- Die Geschäfte in unserem Hotel verfügen über einen Reinigungs- und Desinfektion Plan welcher ständig kontrolliert wird.
- Die Information über die Benutzeranzahl und die Zeitlich begrenzte Nutzung der Geschäfte finden unsere Gäste am Ladeneingang des jeweiligen Geschäftes.
- Nachdem Produkte wie Kleidung, Accessoires, Schmuck usw. anprobiert wurden, werden Sie mit der Ihr entsprechenden Methode desinfiziert.
- Im Friseursalon werden die Gäste mit Reservierung empfangen und für jeden Gast werden personalisierte Einweg-Friseurtextilien, Kosmetikartikel usw. verwendet.



13 \ Kongress- und Versammlungsräume

- In den Kongress und Versammlungsräumen wird nach den Mindestabstandregelungen geplant und die Teilnehmer Anzahl wird begrenzt.
- Vor und nach den Konferenzen werden alle notwendigen Desinfektionsarbeiten der Versammlungsräume von unseren Mitarbeitern durchgeführt.
- Externe Teilnehmer dürfen sich im Hotel an den für Sie vorgesehenen Bereichen aufhalten und nur unter Kontrollierter Aufsicht andere Bereiche betreten.



14 \ Personalmanagement und Mitarbeiterschulungen

- Unser Personal wird regelmäßig auf seinen Gesundheitszustand geprüft. Darüber hinaus wird unserem Personal, nach der von unserem im Hotel tätigen Arzt durchgeführten Kontrolle ein Eignungsbericht ausgehändigt, um sicherzustellen, dass es im Stande ist seine Arbeit aufnehmen zu können.
- Beim Betreten der Anlage wird die Temperatur unserer Mitarbeiter mit einer Wärmebildkamera gemessen. Mitarbeiter die Anzeichen von Covid - 19 vorweisen, werden nach der Kontrolle des im Hotel tätigen Arztes zu der nächstgelegenen Gesundheitseinrichtung weitergeleitet.
- In allen öffentlichen Bereichen für das Personal wurden Markierungen unter Berücksichtigung der einzuhaltenden Mindestabstände vorgenommen, die Benutzeranzahl und die Benutzung wurde zeitlich begrenzt.
- In unseren Mitarbeiterbeförderungsfahrzeugen werden die Mindestabstände eingehalten und die Fahrzeuge werden regelmäßig desinfiziert.
- Für unsere Mitarbeiter bietet unsere Schulungsabteilung spezielle Schulungen an, die das Bewusstsein für die persönliche Hygiene unserer Mitarbeiter schärfen soll und damit Sie die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz vor Covid-19 ergreifen können.
- Alle unsere Mitarbeiter halten die Mindestabstände ein und ergreifen persönliche Schutzmaßnahmen, während sie unsere Gäste bedienen.
- Für alle unsere Abteilungen wurden Richtlinien zum Pandemiemanagement erstellt, und ihre laufenden Schulungen werden im Rahmen der Weiterbildung am Arbeitsplatz fortgesetzt.



15 \ Gesundheitsversorgung

- In unseren Hotels befindet sich medizinisches Personal welches unseren Gästen rund um die Uhr versorgen kann.
- Gemäß den Richtlinien des T.C. Gesundheitsministeriums wurden Isolationsräume eingerichtet und unsere Servicestandards angepasst, um einer mögliche Kontamination bei verdächtigen oder erkrankten Gästen im Hotel zu verhindern.



16 \ Einhaltung der Gesetzgebung

- Die Tägliche Situation und die Entwicklungen werden von unseren Teams zeitnah überwacht; Die vom WHO (Weltgesundheitsorganisation), T.C. Gesundheitsministerium, T.C. Vorstand des Gesundheitsministeriums und des T.C. Ministerium für Kultur und Tourismus veröffentlichten erforderlichen Erneuerungen gemäß den Expertenmeinungen aller relevanten offiziellen Behörden und des "Zertifikates für gesunden Tourismus" werden von uns durchgeführt.
- Gemäß neuer Informationen oder Auflagen wird unsere Seite aktualisiert und unsere Gäste und alle relevanten Partner werden informiert.



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