



ORYANTASYON



Sevgili Çalışma Arkadaşlarımız,

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL' e Hoş geldiniz !

Artık sizler de CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL' in birer üyesi oldunuz.

Bizler, tüm departmanlarımızda görev alan çalışanlarımızın kişisel potansiyellerini geliştirmelerine önem veriyor, bu doğrultuda sizlere karşılıklı saygı ve güven üzerine kurulu bir çalışma ortamı sunuyoruz.

Bunun karşılığında sizlerden görevinizi tam olarak yerine getirmenizi, sorumluluklarınızı bilmenizi, disiplinli ve gayretli bir şekilde çalışmanızı istiyor ve otel içi kural ve yönetmeliklerini öğrenmeniz için bu eğitimi hazırlamış bulunuyoruz.

Sizlere CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL işletmesinde başarılı ve uzun bir çalışma hayatı dileriz.

Sevgilerimizle,

EĞİTİMİN AMACI

- Otel hakkında genel bilgiler,
- Otel yönetim kadrosu tanıtımı,
- Personellerin sosyal hakları (Maaş , servis, lojman, sağlık vs.),
- Misafirler ile ilişkiler hakkında bilgiler,
- Sürdürülebilir Turizm Bilgilendirmesi,
- Çalışma Kuralları Ve Sorumluluklar verilecektir.

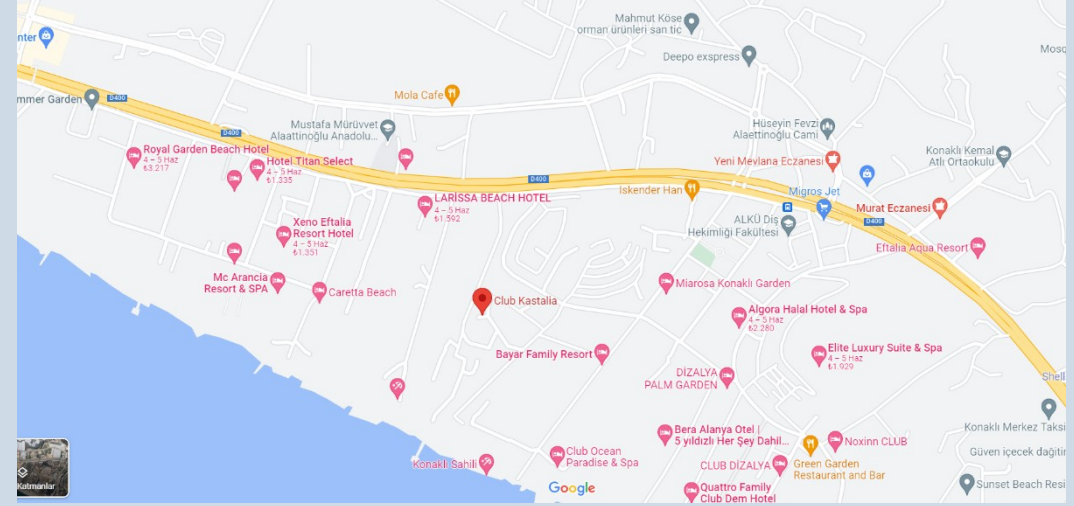
İŞLETME TANITIMI

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL, 1985 yılında 52000 metrekare alan üzerine 186 Oda olarak Ali Kuyumcu ve Oğulları Anonim Şirketi tarafından yapılmıştır. 1985 - 1992 yılları arasında Club Aquarius adıyla işletilmiş daha sonra 1992 yılında Club Kastalia ismini almıştır. 1985 yılından bu yana tatil köyü seneler içinde artan müşteri talebi ve büyüyen turizm olanaklarıyla oda sayısını ilk önce 212 odaya daha sonra 312 ve en son 2015 yılında yapılan bir yenileme ile 406 odaya çıkarmış ve sınırlarını 61.000 metrekareye ulaştırmıştır.

Adını Yunan mitoloji efsanelerinden alan Kastalia, mitolojide Parane Dağı'nda bulunan bir ilham çeşmesi olarak geçmektedir. Bunun yanında saf güzellik ve bir genç kız ismi anlamına da gelmektedir.



CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL



CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL Alanya'nın Konaklı bölgesinde, Alanya şehir merkezine 12 km (15 dakika), Antalya Havaalanına 120 km (100 dakika) ve Alanya Gazipaşa Havaalanına 46 km (45 dakika) uzaklıkta bulunmaktadır.

Toplam 61.000 m2 alan üzerinde konumlanmaktadır.

VİZYON ve MİSYON

Vizyon;

En önemli değerimiz insanlarımız.

Misyon;

En önemli önceliğimiz misafirlerimizin beklentilerine kalite ile cevap vermektir.

HİZMET DEĞERLERİMİZ VE SİZDEN BEKLENTİLERİMİZ

Kaliteli hizmet ile müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarma hedefimiz ve değerlerimiz doğrultusunda tesisimizin benimsediği sürekli gelişim ilkeleri aşağıdaki gibidir ;

- ❖ Hizmet kalitesinde sürekli gelişme
- ❖ Hizmetin zamanında ve etkin şekilde sunulması
- ❖ Sürekli müşteri memnuniyeti
- ❖ İnsana ve çevreye saygı
- ❖ Kişisel gelişim ve çalışanların başarı düzeyinin artırılması
- ❖ İlgili standartlar ve mevzuat çerçevesinde bilgi sistemlerinin güvenliği
- ❖ Ekip Çalışmasına Güvenme
- ❖ Güvenilirliğe ve Dürüstlüğe önem verme
- ❖ Yenilikçi ve sürdürülebilir ilkelere dayalı olmaktır.

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE KADROMUZ



CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



HÜSEYİN KUYUMCU
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU

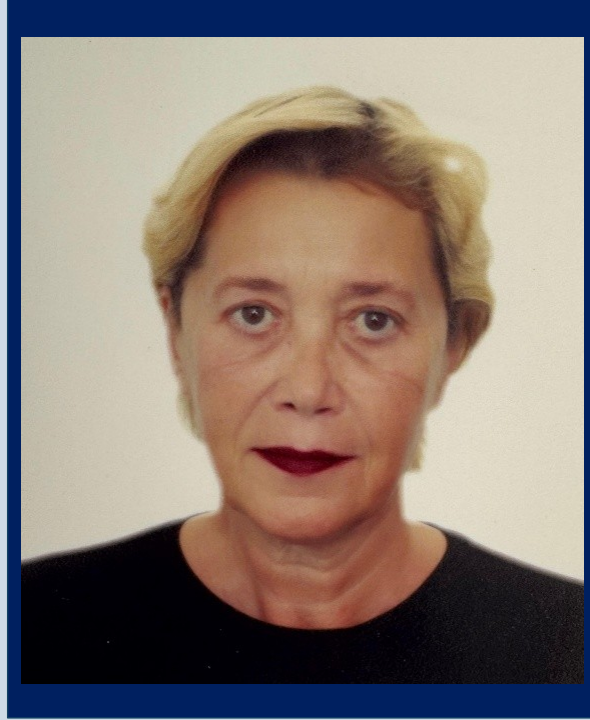


CEMİLE KUYUMCU
YÖNETİM KURULU BAŞKAN YARDIMCISI



ŞÜKRAN ELİF KUYUMCU
YÖNETİM KURULU BAŞKAN YARDIMCISI

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



ALİYE HANDAN KUYUMCU
OPERASYON MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



LÜTFİ ZEHİR
OTEL MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



ÖZHAN ÖZSARAÇ
AŞÇIBAŞI

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



GÜLCAN ARIKCI
MUHASEBE MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



MEHMET TURAN
TEKNİK SERVİS MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



RECEP DOĞAN
ÖNBÜRO MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



ERCAN YAĞMURCU
MİSAFİR İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



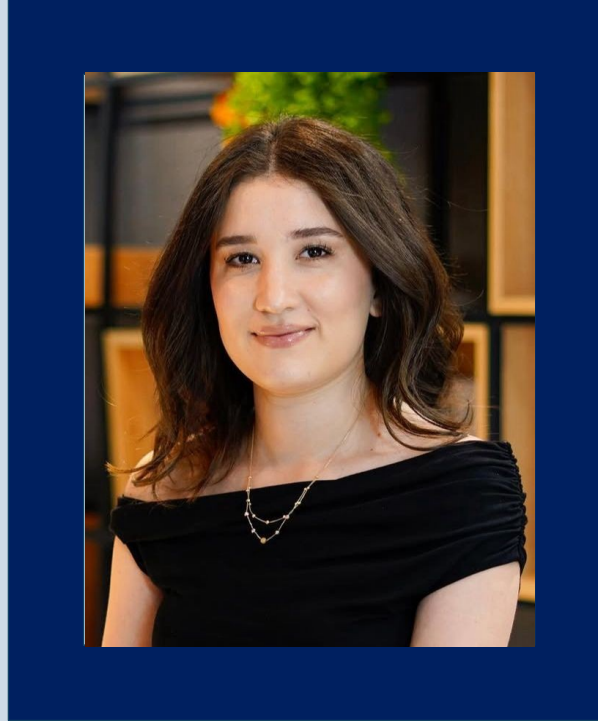
SEVAL ÇETİN
KAT HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



ATAKAN ÖZAYAZ
YİYECEK VE İÇECEK MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



ŞEYMA YANARATEŞ
KALİTE MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



BELMA PEHLİVAN
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



KAZIM BOZKURT
GÜVENLİK MÜDÜRÜ

CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE YÖNETİM KADROSU



FUAT SEVER
SATINALMA SORUMLUSU

MAAŞ BİLGİLERİ

- Ay içinde çalışılan gün kadarki maaş, takip eden ayın 1'nde kişinin adına açtığı Garanti Bankası hesabına yatırılır.
- Maaşınızın yattığı günün ertesinde insan kaynakları müdürlüğüne belirlenen zaman dilimlerinde uğrayarak maaş bodroları alınır.
- Maaşlarda gizlilik politikası uygulanmaktadır.

BES OTOMATİK KATILIM

- 45 Yaş altı tüm Türk sigortalı personelden kesilmesi zorunludur.
 - Prime esas kazançlarının %3 ü kesilir.
 - Kişi 2 ay içerisinde cayabilir.
- Caymak ya da ayrılmak için 444 0 336 nolu telefonu arayarak cayma bildiriminde bulunulabilir.

ULAŞIM

- Payallar, Konaklı, Tosmur ve şehir merkezine ulaşımınızı servislerimiz ile yapabilirsiniz. Güzergah ve saat detayları için İnsan Kaynakları'na başvurmanız gerekmektedir.
- Güzergahlar dışına çıkılamaz ve servis bekletilemez; bu nedenle en az beş dakika önce ilgili durağınızda olmanız gerekmektedir.

KONAKLAMA

➤ Konaklı'da konaklama imkanı olmayan çalışanlarımız için Otelimiz içerisinde 37 oda ve 120 kişi konaklama kapasitesine sahip lojmanımız bulunmaktadır.

YEMEKHANE

Yemekhane operasyon saatleri;

07.00 – 08.00 Kahvaltı

12.00 -- 13.00 Öğle yemeği

17.00 – 18.00 Akşam yemeği

- Dönüşümlü yemek yenmesi nedeniyle her çalışan için yemek molası 30 dakika verilmektedir.

SİGARA İÇME

- Belirlenen Personel Yemekhanesi yanı sigara içme alanı dışında sigara içmek yasaktır.

ÖNERİ/İSTEK/ŞİKAYET

- İstek / Öneri ve Şikayetleriniz bizim için değerlidir.
- Yemekhane girişinde bulunan Öneri kutusuna istek öneri ve şikayetlerinizi yanında bulunan formu doldurarak kutu içine atınız.
- Kutu her Pazartesi İnsan Kaynakları tarafından açılarak değerlendirmeye sunulacaktır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- Çevre değerlerinin ve doğal kaynakların savurganlığa yol açmayacak biçimde akılcı yöntemlerle, bugünkü ve gelecek kuşakların hak ve yararları da göz önünde bulundurularak kullanılması ve ekonomide kontrollü büyümenin sağlanabilmesi adına yapılan tüm çalışmaları kapsar.
- CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE HOTEL adına daha iyi bir dünya için çalışıyoruz. En iyi kalitede hizmet ve %100 misafir memnuniyeti hedefimizden taviz vermeden tüm tüketimlerin kontrol altına alınmasını, ekonomiye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesini hedefliyoruz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Sürdürülebilir Turizm İlkeleri



ÇEVRE YÖNETİMİ İLE İLGİLİ KURALLAR

Club Kastalia Holiday Village olarak çevremizi korumak adına gereksiz tüketimden kaçınıp tükettiğimiz ürünleri tercih ederken dikkat etmeli ve seçimler bilinçli bir şekilde yapılmalıdır .

Doğal çevreyi yani hava toprak ve suyu koruyarak bunlara saygı gösterilmelidir .

Atık üretimini en aza indirerek , atıkları yeniden kullanmak geri dönüştürmek , atık ayrışımını renk kodlarına göre düzenli yapmalı ve bilinçli bir şekilde bertaraf edilmelidir.

Üretimde , nakliyede ve diğer faaliyetlerde enerji verimliliğini en üst düzeye çıkararak sera gazı emisyonları azaltılmalıdır .

Kullanımda değilken ışıkları ve bilgisayarları kapalı tutulmalıdır .

Suyu bilinçli bir şekilde kullanın ve başkalarını da bu konuda yönlendirilmelidir.



SIFIR ATIK

ATIK RENK KODLARI



Sürdürülebilirlik İçin Neler Yapabiliriz?

- Gereksiz gördüğünüz tüm enerji kaynaklarını kapatınız. (Lamba, klima, Tv, vb.)
- Su boşa akıtılmamalı
- Diş fırçalarken veya tıraş olurken musluğu kapatın
- Duşta kalma sürenizi kısaltın ve sabunlanırken, şampuanlanırken suyu kapalı tutun.
- Çamaşır ve Bulaşık makinesini tam doldurun.
- Lojmanda kalıyorsanız ve odanızda su sızıntısı var ise mutlaka bildirin.
- Klozete tuvalet kâğıdı atmayın.



ENERJİ TASARRUFU



YEREL KÜLTÜRÜN TANITILMASI

- Alanya merkeze gittiğinizde Alanya Kalesi, Kızılkuş, Tersane, Süleymaniye Camisi mutlaka gidilip görülmesi gereken yerlerdir. Bu alanları gezerken Türk gelenek ve göreneklerine göre hareket edilmesini sizden rica ederiz.
- Kültürel ve Tarihi değerleri olan mekânlar ziyaret edilirken tarihi değerlerimize zarar verecek davranışlardan sakınılmalıdır. Bunlar; izin verilmeyen alanlara girilmesi, çöplerin yerlere atılması, fotoğraf çekilmesine izin verilmeyen alanlarda fotoğraf çekilmesi, tarihi değerlere dokunulmaması vb. gibi zarar verecek her türlü davranıştan kaçınılmalıdır.
- Bunun yanı sıra gezilerinizde yerel gıda ve hediye ürünlerinden satın alarak yerel halka destek verebilirsiniz.



YEREL KÜLTÜRÜN TANITILMASI

Alanya kültürü ile ilgili, tarihi ören yerler ve ulaşım hakkında bilgi için aşağıdaki sayfaları inceleyebilirsiniz.

MÜZE VE ÖREN YERLERİ ÜCRETLERİ

<https://dosim.ktb.gov.tr/TR-218202/muze-ve-oren-yeri-ucretleri.html>



QR KOD ÜZERİNDEN VEYA
LİNK ÜZERİNDEN ALANYA
KÜLTÜRÜ İLE İLGİLİ
BİLGİLER ALABİLİRSİNİZ.



<https://www.alanya.bel.tr>

MÜZE VE ÖREN YERLERİ E – BİLET

<https://muze.gov.tr/ETicket>



QR KOD ÜZERİNDEN VEYA LİNK
ÜZERİNDEN ALANYA ULAŞIM
HATLARI VE SEFER SAATLERİ İLE
İLGİLİ BİLGİLER ALABİLİRSİNİZ.



<http://alanyahalkotobusleri.com/index.php/otobus-saatleri-2/>



Geleceğimiz olan çocuklarımız!

•Onları korumak ve kollamak hepimizin görevidir. Çocuklarımızın korunması için istismar ve ihmaller konusunda lütfen bizlere yardımcı olunuz. Böyle bir durum tespit etmeniz durumunda lütfen ilgili departman müdürünüze bilgi veriniz.

ÇOCUKLARIMIZI KORUMA KONUSUNDA SİZİ İŞ BİRLİĞİNE DAVET EDİYORUZ;

- 0-12 yaş altı küçük çocukların odada yalnız bırakılması durumunda mutlaka resepsiyona bilgi veriniz.
- 0-12 yaş altı çocukların havuzlarda ve sahilde yalnız bırakılması durumunda resepsiyona bilgi veriniz.
- 0-12 yaş altı küçük çocuklarınızın asansörlere yalnız binmelerine izin vermeyiniz.
- Mini clube teslim edilmiş çocukların kayıtlarının düzenli alınması ve velisi gelmeden teslim edilmemesine özen gösteriniz.
- 18 yaş altı çocuklara alkol kullanımına izin vermeyiniz.
- Çocuk haklarına saygı gösteriniz.
- Çocuk ihmal ve istismarına yönelik davranışlarda bulunmayınız.
- Çocuk haklarına ve istismarına yönelik aykırı davranışta bulunan kişileri departman müdürünüze bildiriniz.

POLİTİKALARIMIZ

KALİTE POLİTİKASI



SÜRDÜRÜLEBİLİR SATIN ALMA POLİTİKASI



ÇALIŞAN VE İNSAN HAKLARI POLİTİKASI



KÜLTÜREL VE SOSYAL FARKINDALIK POLİTİKASI



SAVUNMASI GRUPLAR VE ÇOCUK HAKLARI POLİTİKASI



YÖRESEL FARKINDALIK, KÜLTÜREL DOĞAL VE TARİHİ YERLER POLİTİKASI

ÇEVRE VE ATIK YÖNETİMİ POLİTİKASI



ENERJİ VERİMLİLİĞİ POLİTİKASI



ENDEMİK VE YEREL BİTKİ TÜRLERİ

YILAN YASTIĞI (*Arummaculatum*)



Yılanıyastığı bitkisi Alanya Kalesi çevresinde görülmektedir. Nisan ve haziran ayları arasında çiçek açar. Zehirli bir bitkidir. Çiğ yaprakları dilde rahatsızlığa neden olur. Yumrusu pişirilerek tüketilebilir. Köklerin yüzde yirmi beşi nişastadır.

PEYGAMBER ÇİÇEĞİ (*Centaureacyanus*)



Bu bitki, doğada nadir bulunan ve farklı renk çeşitleri bulunan şifalı bir bitki olmasından dolayı Peygamber çiçeği olarak adlandırılmıştır. Sağlığa birçok faydası olan ve eski dönemlerden bu yana sağlık için kullanılan bu bitkinin ana çiçek renginin mavi olmasından dolayı mavi kantaron olarak bilinir. Haziran ve ağustos aylarında çiçek açar.

ENDEMİK VE YEREL BİTKİ TÜRLERİ

ÇAKŞIR OTU (*Ferula Communis*)



Maydonozgiller familyasından olan çakşır otu kendiliğinden toprakta yetişen uzun boylu otsu çok yıllık bir bitkidir. Çakşır otu bitkisi çok fazla kurak olmadığı takdirde her toprağa uyum sağlayabilir. Özünde nişasta, alkaloit, saponin, reçine ve tanen bulunmaktadır. Kokusu hoş değildir fakat sağlık açısından birçok yararı bulunmaktadır.

NARENCİYE (*Citrus*)



Turunçgiller olarak da bilinir. Turunç, portakal, mandalina, limon ve greyfurt gibi turuncu ve sarı renkli meyve türleri vardır. Ilıman iklime sahip bölgelerde yetişmektedir. Meyvelerin tadı genellikle ekşidir. Meyveler %3 yağ içerir. Özellikle C vitamini bakımından zengindir.

ENDEMİK VE YEREL BİTKİ TÜRLERİ

ZEYTİN AĞACI (OLEA EUROPAEA L.)



Zeytin ağacı ağır ve zahmetli büyümesine karşın uzun ömürlü ve dayanıklı bir ağaç olması nedeni ile adı mitoloji ve botanikte "Ölümsüz Ağaç"tır. Zeytin ağacı ışığı, güneşi ve 15°C üstündeki sıcaklığı sevdiği için en verimli ortam yazları sıcak, kışları ise ılıman geçen iklimlerdir. Çalı görünümündeki zeytin ağacının yapraklarının üst yüzü koyu, alt yüzü ise gümüş rengindedir.

MUZ (Musa, Musaceae)



Muzgiller familyasından, sıcak bölgelerde yetişen, çok yıllık ve çok büyük bir otsu bitki cinsidir. Akdeniz kıyısında Manavgat, Alanya ve Anamur çevresinde yaygındır. Ortam sıcaklığı +10°C üzerindeki bölgelerde yaşar ve doğrudan güneş alan nemli toprakları tercih eder. B6 vitamini, potasyum ve folik asit bakımından çok zengin bir meyvedir.

ENDEMİK VE YEREL BİTKİ TÜRLERİ

AVOKADO (*Persea americana*)



Tropik iklime sahip bölgeler yanında, subtropikal iklime don fazla olmaması kaydıyla Akdeniz iklimine sahip çeşitli bölgelerde de yetiştirilir. Taze olarak tüketilir, ayrıca yemeklerde ve salatalarda kullanılır. Çok besleyicidir. Enerji değeri yüksek bir meyve olan avokado, yağ, lif, protein, vitamin ve mineraller açısından da oldukça zengindir. Bunlara ek olarak oleik asit, folik asit, omega 3 ve 6 içerir.

ARAP BÜLBÜLÜ (*PycnonotusXanthopygos*)



Yetişkin bir Arap bülbülü 10 ile 15 santim arasındadır. Arap Bülbülü sıcak iklimlerde yaşamayı sever. Arap Bülbülünün başı, gözü ve kuyruğu siyahtır. Beyaz göz halkası ve kuyruğunun altındaki sarı bölgelerle hemen diğer kuşlardan ayırt edilebilir. Arap Bülbülü etçil bir kuş türüdür. Etçil beslenmelerinin yanında sebze ve meyve ürünleri ile bakılabilir. Sabahları ve özellikle ikindi sonraları ötüşleri ile meşhurdurlar.

ENDEMİK VE YEREL BİTKİ TÜRLERİ

SİNİ KAMLUMBAĞASI (CarettaCaretta)



Caretta caretta, Caretta cinsine bağı bir deniz kaplumbağası türüdür. Sırt tarafı kırmızımsı kahverengi, alt tarafı ise beyazımsı açık sarı renklidir. Dünyada soyu tükenmekte olan canlılar listesinde yer almaktadır.

KUMRU (StreptopeliaDecaocto)



Kumru kuşları, güvercinlere göre daha minik bir yapıya sahiptir. Kumru kuşları, kiremit renginde tüyleri ile genel olarak herkesin sürekli gördüğü kuşlar arasındadır. Yılda iki kere yavru verirler.



ÇALIŞMA KURALLARI VE SORUMLULUKLARIMIZ

SAĞLIK SEBEBİYLE İŞE GELEMEME

➤ İşyerinde hastalandıysanız;

- İlk muayenenizi yapan iş yeri hekiminiz uygun gördüğünde, sizin en yakın sağlık merkezine sevkinizi yapacaktır.

➤ İşyeri dışında hastalandıysanız;

- 24 saat içinde amirinizi bilgilendirin.

➤ Unutmayın;

- Amirinize haber verin.
- İzin formu kullanın.



➤ Muayeneniz bittiğinde işbaşı veya istirahat kağıdınızı en geç 24 saat (1 gün) içinde İnsan Kaynakları'na iletmeniz gerekmektedir.



- **Sadece Otel Yönetiminin saptadığı ve uygun gördüğü mekanlar çalışanlar tarafından kullanılabilir.**
- **Her zaman size ayrılan personel girişini, asansörünü ve alanlarını kullanın.**

**Konuklara sunulan hizmetlerin sadece konuklarımız için olduğunu unutmayın.
Sadece belirlenmiş alanlarda sigara içilir.**



- Misafir alanlarında bulunan eşyalar;
Resepsiyona teslim edilmelidir.
- Personel alanlarında bulunan kayıp eşyalar;
Güvenlik ya da İnsan Kaynaklarına teslim edilir.





Çalışırken **HİÇBİR ZAMAN**
kendinizin,
çalışma arkadaşlarınızın
ve misafirlerimizin
güvenliğini tehlikeye
atmayın.!!!

ÖNCE GÜVENLİK !



İş kazası durumunda:

- **Derhal Doktoru ve Departman Müdürünüzü arayınız.**
- **İnsan Kaynakları'nı haberdar ediniz.**

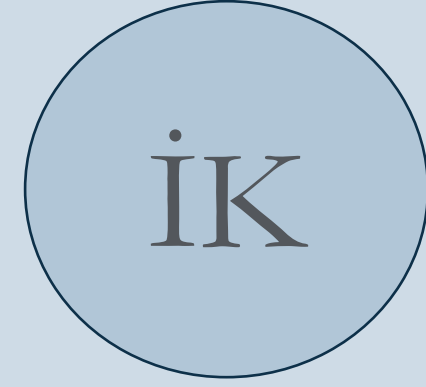
**Amirinizin onayı olmadan sorumluluk bölgenizi
terk etmeyin.**



**Üniformalarınız:
Otelimizi ve Departmanımızı
temsil ettiğinizi unutmayınız!**



- Personel servisleri içerisinde özellikle konuşma üslubuna dikkat edilmesi, personel servis içerisinde yiyecek içecek tüketilmemesi servislerin duraklarından farklı yerlerde durması konusunda ısrarcı olunmaması. Hiç bir durumda seyir halinde şoför ile tartışılmaması ve yaşanılabilecek her türlü sıkıntıda öncelikle İnsan Kaynakları'na bilgi verilmesi gerekmektedir.



- Dolaplarda yiyecek maddesi bulundurmayın, temizliğine dikkat edin.
- Soyunma odalarında sigara içilmesi yasaktır.
- Dolapta kıymetli eşya, para saklanmayacağını ve kaybolması durumunda otel yönetiminin sorumlu olmayacağını bilmesi gerekir.





% 100 MİSAFİR MEMNUNİYETİ İÇİN

- İşinizi kendinize olan saygınız için iyi yapın.
- İşletmeyi, çalıştığınız yeri sahiplenin.
- Çalıştığınız yerde öyle bir fark yaratın ki

İLK ÖNCE KENDİNİZ YAPTIĞINIZ İŞLE GURUR DUYUN.



% 100 MİSAFİR MEMNUNİYETİ İÇİN

- YAKLAŞIMINIZDA OLUMLU OLUNUZ,
- GÖZ KONTAĞI KURUNUZ,
- BEKLETMEYİNİZ,
- YARDIMCI OLUNUZ,
- DİNLEYİNİZ,
- İLGİLENİNİZ,
- DÜZENLİ GÖRÜNÜP KİŞİSEL HİJYENE DİKKAT EDİNİZ,
- SELAM VERİNİZ,
- KONUŞUNUZ,
- TARTIŞMAYINIZ,
- VEEEE EN ÖNEMLİSİ **GÜLÜMSEYİNİZ** 😊



CLUB KASTALIA HOLIDAY VILLAGE AİLESİNE
KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

TEŞEKKÜRLER

