

## KONSEPT KURALLARI

<b>Uygulama Sorumlusu:</b>	Tüm personeller	<b>Kontrol Sorumlusu:</b>	Tüm Departman Müdürleri
----------------------------	-----------------	---------------------------	----------------------------

### UYGULAMA

Yetişkinler için **"Beyaz"**, çocuklar için **"Kırmızı"** renkte kol bandı kullanılmaktadır. Bu uygulamanın asıl nedeni "18" yaşından küçük çocukların ayırt edilebilmesi içindir.

Tesiste konaklayan misafirlerimizin güvenliğini sağlamak için ise Günübirlik tesisimizi kullanan misafirler için **"Turkuaz"** renkte kol bandı kullanılmaktadır.

Giriş yapan misafirlere Misafir İlişkileri eşliğinde şampanya bardağında Köpüren Şarap (Sadece 4 cl konulur) ikram edilir.

### All Inclusive

- Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel'de tüm misafirler "All Inclusive" konaklamaktadır. Herşey dahil konsepti 10:00 ve 24:00 saatleri arasındadır.
- All Inclusive; açık büfe kahvaltı, açık büfe öğle yemeği, açık büfe akşam yemeği, Snack Yiyecekler, A La Carte Restoran, plaj ve pastanedeki yiyecekler ve dondurma. Tüm yerli, alkollü ve alkolsüz içecekler konseptte dahildir.
- Import alkollü içecekler, taze sıkılmış meyve suları, ücretlidir. Aynı zamanda saat 24:00'dan sonra her türlü içecek ücretlidir.
- Min **"7"** gün konaklayan misafirlerin tatil süresince **"1"** kez A La Carte yemeği hakkı vardır.

### Yiyecek & İçecek Alanları Servis Şekli

#### Ana Restaurant Servis Şekli:

**Kahvaltı:** Misafirler açık büfedeki mevcut yiyecek ve içeceklerden istekleri doğrultusunda alıp, görevli garson tarafından daha önce hazır hale getirilmiş masalarda kahvaltısını yapar.

**Öğle ve Akşam Yemekleri:** Misafirler açık büfedeki mevcut yiyeceklerden istekleri doğrultusunda yiyeceklerini kendileri alırlar, içecek siparişleri garson tarafından alınır ve uygun soğuklukta ya da sıcaklıkta uygun bardak cinsi ile masaya servis edilir.

**Servis Bar:** Öğle ve akşam büfelerinin alkollü, alkolsüz ve sıcak içeceklerin servisleri yapılır. Misafirlerden görevli personel tarafından içecek siparişi alınır, uygun soğuklukta ya da sıcaklıkta, içecekler servis edilir.

**Pool Bar:** Kokteyllerin, alkollü, alkolsüz ve sıcak içeceklerin servisi yapılır. Pool bar deski, oturma grubu, havuz çevresindeki ve masalardaki misafirlerden görevli personel tarafından içecek siparişi alınır, uygun soğuklukta ya da sıcaklıkta, içecekler servis edilir.

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite Müdürü



ONAY  
Genel Müdür



## KONSEPT KURALLARI

**A La Carte Servis Şekli:** Misafirin bu hizmetten yararlanabilmesi için en az "1" gün önceden "10:00-12:00" saatleri arasında Misafir İlişkileri' ne rezervasyon yaptırmayı gerekmektedir.

A La Carte rezervasyonu yaptırmak isteyen misafirlerin rezervasyonları Misafir İlişkileri tarafından en az bir gün önceden alınır ve A La Carte Rezervasyon kartı düzenlenir. Alınan rezervasyonlar Otel İşletim Sistemine (Sedna) kaydedilir. Ayrıca günlük rezervasyon sayısının 30 kişiyi geçmemesine dikkat edilir. A La Carte Restoranlar **Perşembe** günleri kapalıdır. Misafirler bilgilendirilirken veya rezervasyon alırken bu konuya dikkat edilir.

**İtalyan Restaurant;** Her sezon başı yönetim tarafından belirlenen günlerde hizmet vermektedir.

**Osmanlı Restaurant;** Her sezon başı yönetim tarafından belirlenen günlerde hizmet vermektedir.

İçecek siparişleri görevli personel tarafından alınarak uygun soğuklukta veya sıcaklıkta servisi yapılır. Daha önceden alınmış yemek siparişleri oda numaralarına göre servis edilir.

**Lobby Bar Servis Şekli:** Lobi' de kokteyllerin, alkollü, alkolsüz içeceklerin servisi yapılır. Misafirlerden görevli personel tarafından içecek siparişi alınır, uygun soğuklukta ya da sıcaklıkta, içecekler misafirlere servis edilir. Ayrıca ofislere de Lobi 'den sıcak ve soğuk içecek servisi yapılır.

**Pastane Servis Şekli:** Pasta çeşitleri, alkolsüz içecekler, dondurma ve waffle servisi yapılır.

### **Gece Snack Servis:**

Geç giriş yapan ve erken çıkış yapacak misafirler için yiyecekler mini açık büfede servis edilir. (Peynir çeşitleri, mezeler, makarna, cips...)

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite Müdürü



ONAY  
Genel Müdür



## KONSEPT KURALLARI

### Yiyecek ve İçecek Hizmetlerinin Verildiği Yerler

RESTORANLAR	SERVİSLER	SAATLER	SERVİS TİPİ
<b>Ana Restoran</b>	Kahvaltı	07:00 - 10:00	Açık Büfe
	Geç Kahvaltı	10:00 - 10:30	Mini Büfe
	Öğle Yemeği	12:30 - 14:00	Açık Büfe
	Akşam Yemeği	19:00 - 21:00	Açık Büfe
<b>İtalyan A La Carte</b>	Bu restoranda A la Carte menü sunulmaktadır.	19:00 - 21:00	Masada Servis
<b>Osmanlı A La Carte</b>	Bu restoranda A la Carte menü sunulmaktadır.	19:00 - 21:00	Masada Servis
<b>Pastane (Kahve-Çay Saati)</b>	Çay, Kahve ve pasta çeşitleri	10:00 - 18:00	Masada Servis
	Dondurma	11:00 - 16:00	Masada Servis
<b>Aperatifler (Havuz)</b>	Atıştırmalık Menü ve Meyve Servisi	11:00-16:00	Self Servis
	Gece Çorbası	22:00-24:00	Açık Büfe
	Gece Kahvaltısı (Geç girişler ve erken çıkışlar için)	22:00-07:00	Açık Büfe
BARLAR	SERVİSLER	SAATLER	SERVİS TİPİ
Disko Bar	Alkollü ve alkolsüz içkiler, hafif içecekler ücretlidir.	24:00 - 02:00	Masada Servis
Lobi Bar	Alkollü ve alkolsüz içkiler, hafif içecekler.	10:00 - 24:00	Masada Servis
Havuz Bar	Alkollü ve alkolsüz içkiler, hafif içecekler.	10:00 - 24:00	Masada Servis
Plaj Bar	Alkollü ve alkolsüz içkiler, hafif içecekler.	10:00 - 18:00	Masada Servis
Ana Restoran Servis Bar	Alkollü ve alkolsüz içkiler, hafif içecekler.	12:30 - 14:00 19:00 - 21:00	Masada Servis / Açık Büfe
Market	Her çeşit ürün ücretlidir.	09:00-23:00	

### VIP Misafir Standartı

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite Müdürü



ONAY  
Genel Müdür



## KONSEPT KURALLARI

Tesisimize gelen VIP (Very Important Person-Çok Önemli Kişi) konuklara uygulanan VIP ikramlar standardı ve kapsadığı misafirler aşağıdaki gibidir.

DERECE	UYGULANACAK MİSAFİR	İKRAM
<b>VIP 1</b>	Yönetim Kurulu'nda Bulunan Kişilerin, Belediye, Acente, Yerel İdare Misafirleri	Buket Malzemeleri, 35'lik Şarap Şarap, Meyve Sepeti, Soft İçecekler, Plaj Havlusu, Özel Yastıklar
<b>VIP 2</b>	Tekrar Gelen Misafirler	Plaj çantası
<b>VIP 3</b>	Balayı Olan Misafirler	Özel Tekstil - Yatak Süsleme, <b>"Happy Honeymoon" Kartı</b>
<b>VIP 4</b>	Evlilik Yıl Dönümü Olan Misafirler	Tatlı Tabağı <b>"Happy Wedding Anniversary" Kartı</b>
<b>VIP 5</b>	Doğum Günü Olan Misafirler	Meyve Sepeti – 35'lik Şarap <b>"Happy Birthday" Kartı</b>
<b>VIP 6</b>	Hasta Olan Misafirler	<b>"Get Well Soon" Kartı</b>
<b>Yukarıda belirtilen tüm ikramlar Misafir İlişkileri tarafından ilgili Departmanlara bildirilir.</b>		

### Misafir Odaları:

Misafir odaları her gün temizlenir. Odalardaki tekstiller her 2 günde 1 değiştirilir. Eğer misafir tarafından havlu askıda bırakılmış ise değiştirilmez, zemine bırakılmış ise temizi ile değiştirilir. Misafir odasındaki tekstil ve havlular kirli ise; değiştirilme periyodu veya talebi beklenmeden mutlaka temizi ile değiştirilir.

### Plaj Havluları:

Havlular Spa resepsiyon tarafından misafirlere verilir. Verilen havlu sayısı kadar Havlu kartı misafirlere verilir.

### Konseptteki Kartlar:

**Key Card Holder** : Giriş yapacak odaların kartları tanımlandıktan sonra "Key Card Holder" içine konulur. Kartlar oda konaklayacak kişi sayılarına göre tanımlanır.

**Welcome Letter** : Yeni giriş yapan tüm misafirlere resepsiyon tarafından verilir.

**Birthday Card** : Doğum günü olan misafirler için kullanılır. Her sabah **Misafir İlişkileri** tarafından o güne ait "Misafir Doğum Günü Listesi" OİS'ten alınır. Belboy tarafından misafirin odasına bırakılır.

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite Müdürü



ONAY  
Genel Müdür



## KONSEPT KURALLARI

**Get Well Soon Card** : Hasta olan misafirler için kullanılır. **Misafir İlişkileri** sorumluluğunda Belboy tarafından misafirin odasına bırakılır.

**Happy Wedding Card**: Evlilik yıldönümü olan misafirler için kullanılır. **Misafir İlişkileri** sorumluluğunda Belboy tarafından misafirin odasına bırakılır.

**Happy Honeymoon Card**: Balayında olan misafirler için kullanılır. **Misafir İlişkileri** sorumluluğunda Belboy tarafından misafirin odasına bırakılır.

**TV Channel List** : Televizyon kanal listesini gösterir. Misafir odasında bulunur.

**Food&Beverage Card**: Outlet açılış saatleri ve Yiyecek & İçecek ile ilgili bilgilendirir. Diğer tarafında odalara yiyecek & içecek getirilmesinin yasak olduğunun bilgisini verir. Misafir odasında bulunur.

**Telephone-Wifi Card** : Telefon ve internet ile ilgili bilgilendirir. Misafir odasında bulunur.

**Towels Card** : Plaj havluları ile ilgili bilgi verir. Diğer tarafında "Sigara İçilmez" bilgisi vardır. Misafir odasında bulunur.

**Safe Box Card** : Emanet kasa kullanılmadığı durumlarda Otelin sorumluluğu olmadığını bildirir. Diğer tarafında Odadan çıkış saati bildirir. Misafir odasında bulunur.

**Questionnaire Card** : Anketlerin misafirler tarafından doldurulmasını hatırlatır. Diğer tarafında misafirleri Otel Değerlendirme Sitelerine yönlendirir. Misafir odasında bulunur.

**Enviroment Card** : Çevre ve kimyasal tüketimi ile ilgili bilgilendirir. Oda banyosunda bulunur.

**Safe Box Info Card** : Emanet kasa kullanımını anlatır.

**Guest Questionnaire** : Misafir memnuniyetini ölçmek için kullanılır. Emanet kasanın üstünde bulunur.

**Pillow Menu** : Yastık çeşitlerini anlatır. Kırmızı dosyanın içinde bulunur.

**Red Cardboard File**: : Tüm misafir odalarında makyaj masasının üzerinde bulunur. İçerisinde 1 adet Yaz Konsepti, 1 adet antetli kağıt, 1 adet antetli zarf, logolu bloknot, yastık menüsü ve logolu kurşun kalem konulur.

**Towel Card** : Plaj havlularının değişimi için misafirlere verilen karttır. Spa resepsiyon tarafından verilir.

**Safebox-Check Out Info** : Emanet kasaların nasıl açıldığını anlatan bilgilendirme yazısıdır. Misafir odasında bulunur.

**Letter Head&Envelope** : Yazışma için kullanılan kâğıt ve zarftır. Misafir odasında kırmızı karton dosyanın içinde bulunur.

**Luggage Sticker** : Bagaj odasına bırakılacak olan bagajların üzerine oda numaraları yazılarak bir kısmı misafirde diğer kısmı bagaj üzerinde kalan etikettir.

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite Müdürü



ONAY  
Genel Müdür

