



ANADOLU TURİZM İŞLETMECİLERİ DERNEĞİ
ANATOLIAN TOURISM ADMINISTRATORS ASSOCIATION

**TÜRKİYE OTELCİLER FEDERASYONU (TÜROFED) YÖNETİM
KURULU 28 TEMMUZ 2010 ÇARŞAMBA GÜNÜ
ANKARA'DA TOPLANIYOR**

Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) Yönetim Kurulu 28 Temmuz 2010 Çarşamba günü saat 10:00'da Ankara'da Kültür ve Turizm Bakanlığı'nda toplanacak.

Bakanlık üst düzey yetkililerinin de katılacağı toplantıda, ağırlıklı olarak halen yürürlükte olan ve ek'te sunulan Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formu ile ilgili uygulamada meydana gelen sorunlar ve çözüm önerileri değerlendirilecektir.

Ek: Sınıflandırma ve Değerlendirme Tebliği

TEBLİĞ

Kültür ve Turizm Bakanlığında:

**SINIFLANDIRMA ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRME
FORMLARININ HAZIRLANMASINA VE
UYGULANMASINA İLİŞKİN TEBLİĞ**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Tebliğin amacı ve kapsamı, değerlendirme formlarının hazırlanması; sınıflandırma çalışmaları ile Sınıflandırma Komisyonunun çalışma usul ve esaslarının düzenlenmesidir.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Tebliğ, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin 55 inci maddesinin (d) fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

**Değerlendirme Formularının Hazırlanmasına, Sektör Temsilcilerinin
Belirlenmesine, Sınıflandırma Komisyonunun Çalışmasına ve
Formların Uygulanmasına İlişkin Esaslar**

MADDE 3 – (1) Değerlendirme formlarında yer alan kriterlerin belirlenmesinde, Bakanlıkça belgelendirilen tesislerin tür ve sınıflarının gerektirdiği asgari nitelikleri ile tesiste kullanılan malzemenin niteliği, can ve mal güvenliği, işletme ve hizmet kalitesi, personelin nitelikleri, eğitim düzeyi, hizmet artırıcı unsurlar, temizlik, bakım ve uluslararası turizm sektöründeki gelişmeler göz önünde bulundurulur.

MADDE 4 – (1) Tesis türlerine ve sınıflarına ilişkin puan barajlarının belirlenmesinde, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte belirtilen asgari nitelikler, hizmet artırıcı unsurlar ve turizm sektöründeki teknolojik gelişmeler dikkate alınır.

MADDE 5 – (1) Sınıflandırma Komisyonuna üye olarak katılacak sektör temsilcileri, turizm sektöründe deneyimli, tesis işletmeciliğinde bilgili olan ve Bakanlıktan işletme belgeli tesis işletmecileri veya genel müdürlerinden seçilir.

MADDE 6 – (1) Sektör tarafından seçilen temsilcilerin; ismi, görevi ve görevli olduğu turizm işletmesinin adı yazılı olarak Bakanlığa bildirilir. Bakanlıkça uygun görülen temsilciler için, sınıflandırma çalışmalarına üye olarak katılmak üzere, Genel Müdürlükçe onay alınır.

MADDE 7 – (1) Kontrolörler Kurulu Başkanlığınca sınıflandırma çalışması yapılması öngörülen yöre ve tarihler sektöre yazılı olarak bildirilir. Sektör temsilcisinin katılacağına verilen süre içerisinde Bakanlığa yazılı bildirilmemesi halinde, sınıflandırma çalışması üç kontrolör vasıtasıyla yapılır.

MADDE 8 – (1) Sınıflandırma çalışması sonunda her üyenin verdiği puanların ortalaması alınır. Oteller ve Motellerin sınıfları, birinci bölümden alacağı ortalama puanları ile belirlenir. Sınıflandırma çalışması, düzenlenecek Sınıflandırma Komisyonu Raporu ile sonuca bağlanır.

MADDE 9 – (1) Yönetmelikte belirlenmiş olan türleri veya nitelikleri sağlayamayan ancak Bakanlıkça desteklenmeleri uygun görülerek belgelendirilen özel tesislerde değerlendirme formu uygulanmaz. Bu tesislerin 4. madde kapsamındaki değerlendirmeleri denetimlerle yapılır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlükten kaldırma

MADDE 10 – (1) 28/3/1983 tarih ve 18060 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliğinin 25 inci maddesi kapsamında hazırlanarak Bakanlık Makam oluru ile uygulamaya konulan, aynı yöntemle çeşitli defalar güncelleştirilen değerlendirme formları yürürlükten kaldırılmıştır.

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Turizm işletmelerinin formlara uyum sağlayabilmeleri için, 1/1/2010 tarihine kadar geçiş dönemi uygulanır.

(2) Geçiş dönemi süresi içerisinde, Bakanlıkça gerekli görülmesi veya sınıflandırma talebi olması hallerinde tesislerde yapılacak sınıflandırma çalışmalarında bu formlar uygulanır.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Kültür ve Turizm Bakanı yürütür.

EKLER: Aşağıda türleri belirtilen tesislere ilişkin değerlendirme formları

T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
OTELLER İÇİN DEĞERLENDİRME FORMU

Ek:1

TESİSİN ADI :

TESİSİN ADRESİ :

TELEFON – FAKS- WEB :

MEVCUT TÜRÜ VE SINIFI :

BELGE TARİH VE NO :

BELGE SAHİBİ :

MÜDÜR :

TESİSİN BULUNDUĞU MAHAL:

Yerleşim Merkezi Karayolu Üstü Deniz/Göl Kenarı Dağ Tesisi

ÇALIŞMA SÜRESİ :

Devamlı Sezonluk

KAPASİTE :

PERSONEL :

Toplam Sayı	:	Mutfak	:
Katlar	:	Resepsiyon	:
Servis	:	Teknik	:
İdare	:	Güvenlik	:
		Diğer	:

TOPLAM PUAN :

1. BÖLÜM : 2. BÖLÜM :

YENİ

UYGULAMA ESASLARI:

- Formun uygulanmasında, puanlar sıfırdan başlamakta olup, her kriter için azami puanlar belirtilmiştir.
- Formda yer alan mekanlar birden fazla amaçla kullanılsa dahi, bir tek ünite olarak değerlendirmeye alınır.
- Formda yer alan mekanlar faal olmaları halinde değerlendirilir.
- Formda bedensel engelliler için konulmuş; tesis girişinin düzenlenmesi, asansör düzenlemesi, yatak odası ve banyosu düzenlemesi kriterleri yerine getirildiği takdirde diğer bedensel engelli kriterler değerlendirmeye alınacaktır.

I. BÖLÜM

OTELLER

TESİSİN ÇEVRESİ VE GENEL GÖRÜNÜMÜ

- 1- Bina veya binaların dış cephe kaplamaları ve görünümü;
 - Özel malzeme (3 puan)
 - Hazır sıva, mozaik v.b. (2 puan)
 - Boya, badana (1 puan)
- 2- Tesisin genel görünümü ve çevre ile uyumu (3 puan)
- 3- Tesis girişinde tanıtım levhası bulundurulması;
 - Işıklı levhalar (2 puan)
 - Diğerleri (1 puan)
- 4- Tesis girişinde genel güvenlik önlemlerinin alınması ve Bakanlık onaylı plaketin teşhiri (2 puan)

BAHÇE VE AÇIK ALAN DÜZENLEMESİ

- 5- Müşteri kullanımına açık bahçe düzenlemesi (3 puan)
- 6- Temizliği ve devamlı bakımı (3 puan)
- 7- Aydınlatması (2 puan)
- 8- Görünümü güzelleştirici açık alan düzenlemesi (2 puan)

KABUL HOLÜ

- 9- Giriş kapısı; (Fotoselli olması halinde 1 puan ilave edilir.)
 - Dönen kapı veya rüzgarlık (3 puan)
 - Normal kapı (1 puan)
- 10- Zemin kaplaması;

- Özel malzeme (6 puan)
- Granit, mermer, seramik, masif ahşap parke (4 puan)
- Karo, parke vb. (2 puan)

11- Dekorasyon;

- Özel düzenleme (5 puan)
- İyi düzenleme (3 puan)
- Normal düzenleme (1 puan)

12- Resepsiyonda fiyat teşhiri (2 puan)

(Uygulanan fiyatlar döviz ve/veya YTL cinsinden teşhir edilmelidir.)

13- Turizm işletmesi belgesinin resepsiyonda teşhiri (1 puan)

14- Müşterilerle ilişkiler ve danışmanlık hizmeti;

- Müstakil büroda (4 puan)
- Resepsiyondan ayrı bir mahalde (3 puan)
- Resepsiyonda ayrı bir mahalde (2 puan)
- Resepsiyonda (1 puan)

15- Emanet hizmeti verilen bagaj odası (2 puan)

16- Müşteri eşyasının, bagaj girişinden alınarak servis merdiveni veya servis asansörü ile odalara taşınması (2 puan)

17- Eşya taşıma görevlisi (1 puan)

(Bu hizmetin 24 saat ve üniformalı personel tarafından verilmesi halinde 2 puan ilave edilir.)

18- Müşteri emanet kasası (Kapasiteye yeterli) (2 puan)

19- Hesap çıkarma ve rezervasyon işlemleri ;

(Rezervasyonun internet aracılığıyla yapılabilmesi halinde 1 puan ilave edilir.)

- Tüm işlemlerin bilgisayarla yapılması (3 puan)
- Sadece hesap çıkarma veya rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması (1 puan)

20- Odalara mesaj bırakma sistemi (2 puan)

21- Mücevherat, hediyelik eşya, parfümeri, butik, kırtasiye “gazete - mecmua - kartpostal” v.b. satış yerleri (Her bir satış yeri 2 puan, toplam 10 puanı geçemez.)

22- Ulusal veya yöresel el sanatları ürünleri sergilenmesi ve/veya satışı (2 puan)

23- Berber-kuaför (2 puan)

(Ayrı mekanlarda düzenlenmeleri halinde 2 puan ilave edilir.)

24- Müşterilerin görüşürken rahatsız olmayacağı ve etrafı rahatsız etmeyeceği santral ve resepsiyon bağlantısı olmaksızın ulusal veya uluslararası telefon hizmeti (2 puan)

25- Ayakkabı boyama hizmeti (2 puan)

(Bu hizmetin verildiği otel dokümanında belirtilmelidir.)

26- Lobi ve/veya oturma salonunda internet hizmeti (2 puan)

27- Genel mahallerde müzik yayını (2 puan)

28- Otelin tanıtımının yapıldığı süreli basılı yayın (dergi vb.) (1 puan)

ASANSÖR

29- Kapasiteyle orantılı asansör;

- Tam otomatik (Fotoselli) (4 puan)
- Yarım otomatik (2 puan)
- Normal (1 puan)

30- Asansörün genel görünümü;

- Çok iyi (3 puan)
- İyi (2 puan)
- Normal (1 puan)

31- Servis asansörü ve merdiveni; (Yangın merdiveni, müşteri merdiveni ve müşteri asansörü hariç)

- Asansör ve merdiven (3 puan)
- Yalnız asansör (2 puan)
- Yalnız merdiven (1 puan)

KAT KORİDOR VE MERDİVENLERİ

32- Zemin kaplaması;

- Özel dokuma amblemlili halı veya özel malzeme (6 puan)
- Granit, mermer, seramik, yün halı, masif ahşap parke (4 puan)
- Sentetik halı veya parke (2 puan)
- Mozaik v.b. (1 puan)

33- Koridorlarda oda numaralarının rahatça okunabilmesini sağlayan aydınlatma (2 puan)

34- Asansör veya merdiven boşluklarında, gerektiğinde müşterilerin oturarak beklemelerine imkan sağlayan oturma grubu (2 puan)

35- Katlarda;

- Kat ofisi (2 puan) (Servis merdiveni veya asansörü ile doğrudan bağlantılı olması halinde 2 puan ilave edilir.)
- Temizlik gereçleri dolabı (1 puan)

36- Koridorlarda resepsiyonla irtibatlı telefon hizmeti (2 puan)

YATAK ODALARI

37- Kapı kilitleri;

- Şifreli kart sistemi (5 puan)
- Dışarıdan yalnızca anahtar, içeriden kapı kolu veya kapı tokmağı ile açılan (3 puan)
- Dışarıdan ve içeriden kapı kolu ile veya kapı tokmağı ile açılan (1 puan)

38- Zemin kaplaması;

- Özel dokuma amblemli halı veya özel malzeme (6 puan)
- Granit, mermer, seramik, yün halı, masif ahşap parke (4 puan)
- Sentetik halı veya parke (2 puan)
- Mozaik v.b. (1 puan)

- 39- Koltuk, iyi kalite sandalye ve sehpa; (Balkonda kullanılan masa ve sandalyeler hariç)
- İki kişilik odalarda (French-bed dahil), her yatak için bir koltuk veya iyi kalite sandalye ve bir sehpa (3 puan)
 - Odada bir koltuk veya iyi kalite sandalye ve bir sehpa (1 puan)

- 40- Gece lambası / okuma lambası (1 puan)

- 41- Kıymetli eşya kasası;
(Diz üstü bilgisayarın konulabilmesi ve şarj imkanı bulunması halinde 2 puan ilave edilir.)
- Şifreli (3 puan)
 - Anahtarlı (1 puan)

- 42- Tuvalet aynasının aydınlatılması (1 puan)

- 43- Boy aynası (2 puan)

- 44- Odanın genel aydınlatması (2 puan)

- 45- Odalarda telefon hizmeti (2 puan)

- 46- Odaların tefriş ve dekorasyonu;
- Özel tefriş (6 puan)
 - Mobilya bütünü (4 puan)
 - Ayrı elemanlarla tefriş (2 puan)

- 47- Odalarda çalışma masası (2 puan)

- 48- Odalarda valizlik (1 puan)

- 49- Yatak (Niteliğini kaybetmemiş);
- Özel nitelikli yatak (5 puan)
 - Yaylı yatak (3 puan)

- 50- Yatak başında oda aydınlatmasını (banyo hariç) kumanda eden anahtar sistemi (2 puan)

- 51- Odanın dekorasyonu ile uyumlu yatak örtüsü (2 puan)

- 52- Yastık, çarşaf, nevresim, v.b. malzemenin niteliği;
- Çok iyi kalite (3 puan)
 - İyi kalite (2 puan)
 - Normal kalite (1 puan)

- 53- Yastık veya yorgan mönüsünün bulunması ve bu hizmetin verilmesi (Her biri 2 puan)

- 54- Yastık kılıfları ve çarşafların değiştirilmesi;

- Her gün değişme (3 puan)
- 2 günde bir değişme (1 puan)

55- Oda ve yatağın kullanıma hazır hale getirilmesi hizmeti (Turn down) (2 puan)

- 56- Odanın dekorasyonu ile uyumlu perde;
(Güneş ışığını tutucu perdenin bulunması halinde 1 puan ilave edilir.)
- Kaliteli astarlı kalın perde ve tül (5 puan)
 - Panjur veya stor ve tül (4 puan)
 - Kaliteli kalın perde ve tül (3 puan)
 - Yalnız kalın perde (1 puan)

57- Ayakkabı cilası, ayakkabı silme bezi, dikiş malzemesi, kirli çamaşır torbası, tek kullanımlık terlik, ütü, odada taşınabilir askılık, şemsiye, bloknot-kalem v.b. malzemeler
(Her biri 1 puan, toplam 6 puanı geçemez.)

58- Odalarda internet hizmeti (2 puan)

59- Kapı dürbünü, kapı güvenlik kilidi (Her biri 1 puan)

- 60- Otel dokümanları;
(Çeşitli ünitelere ait fiyat listeleri, verilen hizmetlere ait bilgiler, tanıtıcı yayınlar)
- Otel dokümanının çok iyi kalite bir kit içinde sunulması (3 puan)
 - Otel dokümanının normal kalite bir kit içinde sunulması (1 puan)

61- Odalar arası ses izolasyonu (2 puan)

62- Odalarda enerji tasarrufuna yönelik sistemler (3 puan)

- 63- Odalarda televizyon (4 puan)
(Ses kontrol ayarı sabitlenmişse 2 puan, televizyon kanalları hakkında bilgilendirme yapılmış ise 1 puan ilave edilir.)

64- Oda televizyonlarında oteli tanıtıcı yayın yapılması (Her dil 1 puan 3 puanı geçemez)

65- Odalarda uydu yayını veya kablolu televizyon (2 puan)

66- İnteraktif televizyon sistemi (4 puan)

- 67- DVD oynatıcısı, VCD oynatıcısı, MP3 çalar, pay tv, vb. (1 puan)
(Tüm odalarda olması halinde değerlendirilir.)

- 68- Odalarda buzdolabı; (İçerisinde yiyecek ve içecek türleri ile bunlara ilişkin fiyat listesi ve mevcut yiyecek ve içecek türlerine ilişkin servis malzemeleri bulunması halinde minibar olarak değerlendirilir.)
- Her odada (Buzdolabı 2 puan, minibar 6 puan)
 - Odaların en az %50'sinde (Buzdolabı 1 puan, minibar 3 puan)

69- Odalarda müşterinin kendi çayını ve kahvesini hazırlayacağı su ısıtıcı düzenek, bardak, çay, kahve vb. malzeme bulundurulması (2 puan)

70- Çevrede bulunan rahatsız edici etkenlere (tren, otogar, havaalanı, fabrika ve atölyeler, karayolu güzergahı v.b.) karşı alınan önlemler (4 puan)

71- Sigara içilmeyen oda ve kat düzenlemesi;

(Oda kapısında veya katta özel işaretin bulunması, odalarda kül tablası, kibrit bulunmaması ve broşürde bilgilendirmenin yer alması halinde değerlendirilir, toplam oda kapasitesinin %5 inden az ise değerlendirilmeye alınmaz)

- Tesisin bir katının tümüyle ayrılması (4 puan)
- Sadece oda düzenlemesi (2 puan)

BANYOLAR

72- Zemin kaplaması;

- Özel malzeme (6 puan)
- Granit, mermer, seramik v.b. (4 puan)
- Karo v.b. (2 puan)

73- Yıkama yeri (küvet, duş teknesi vb.);

- Çok iyi kalite (4 puan)
- İyi kalite (2 puan)
- Normal kalite (1 puan)

74- Aksesuarlar;

(Emniyet tutacağı, sabunluk, havlu asacağı, elbise asacağı, tuvalet kağıdı yeri, üzerinde gerilimi yazılı priz) (Her biri 1 puandır.)

75- Büyüteçli ayna;

- Işıklı (2 puan)
- Normal (1 puan)

76- Banyonun yeterli aydınlatılması (2 puan)

77- Banyo ayak havlusu (1 puan)

78- Banyo perdesi veya aynı görevi yapan ayırıcı;

- Cam v.b. özel malzeme (3 puan)
- Sert plastik v.b. malzeme (2 puan)
- Diğerleri (1 puan)

79- Lavabo, aydınlatılmış aynası ve etajeri;

(Aynanın buhar tutmayı önleyici nitelikte olması halinde 1 puan ilave edilir.)

- Tezgahlı lavabo ve büyük ayna (4 puan)
- Ayaklı lavabo, iyi kalite malzeme (3 puan)
- Normal lavabo, iyi kalite malzeme (1 puan)

80- Armatürler ve bataryalar;

- Ayarlı veya fotoselli (3 puan)
- İyi kalite (2 puan)
- Normal kalite (1 puan)

81- Rezervuarlar (3 puan)

(Su tasarruf sistemi bulunması halinde 1 puan ilave edilir.)

82- Banyoda telefon (2 puan)

83- Banyoda resepsiyonla bağlantılı alarm sistemi (1 puan)

84- Banyoda saç kurutma makinesi (2 puan)

(Isı ayar ve kontrol sistemi bulunması halinde 1 puan ilave edilir.)

85- Sabun, şampuan, hijyen torbası, duş başlığı, makyaj pamuğu, bornoz, diş bakım kiti, duş köpüğü, kağıt mendil, tarak, lif, vücut losyonu, saç kremi, tartı, vb.

(Her biri 1 puan, toplam 10 puanı geçemez.)

86- Niteliğini kaybetmemiş el ve banyo havluları; (Amblemlı olması halinde 1 puan ilave edilir.)

- Her gün değişme veya çevreye duyarlı sistem (Müşterinin bilgilendirilmesi şartıyla) (4 puan)

- 2 günde bir değişme (1 puan)

87- Banyoda televizyon ve/veya müzik yayını dinleme sistemi (1 puan)

OTURMA SALONU

88-Zemin kaplaması;

- Özel dokuma amblemlı halı veya özel malzeme (6 puan)

- Granit, mermer, seramik, yün halı, masif ahşap parke (4 puan)

- Sentetik halı veya parke (2 puan)

- Mozaik v.b. (1 puan)

89- Dekorasyon;

- Özel düzenleme (5 puan)

- İyi düzenleme (3 puan)

- Normal düzenleme (1 puan)

90- Tefriş elemanları;

- Özel malzeme (5 puan)

- İyi malzeme (3 puan)

- Normal malzeme (1 puan)

91- Okuma odası veya uygun bir mahal (2 puan)

(En az 5 çeşit süreli yayın veya yabancı dile çevrilmiş Türk eserlerinin bulundurulması halinde 2 puan ilave edilir.)

92- Televizyon izleme olanağı; (Sinevizyon v.b. hizmeti bulunması halinde 2 puan ilave edilir.)

- Ayrı bir televizyon odası veya mahalli (2 puan)

- Oturma salonunun uygun bir yerinde (1 puan)

93- Lobide veya oturma salonunda, program dahilinde piyano, arp vb. eşliğinde yapılan müzik dinletisi; (Müşterinin bilgilendirilmesi ve geçmiş programın veya sanatçıyla yapılmış olan anlaşmanın bulunması halinde puan verilir.)

- Haftada 6 gün (6 puan)

- Haftada 4 gün (4 puan)

- Haftada 2 gün (2 puan)

BARLAR

94- Amerikan bar hizmetinin verildiği ayrı bir salon (4 puan) (Faal olması halinde değerlendirilir)

95- Puanlanan amerikan bar salonu dışında içki servisi yapılan barlar
(Faal olan barlar değerlendirilir) (Her biri 2 puan, toplam 6 puanı geçemez.)

96- Bar malzeme ve teçhizatı;

- İçecek cinsine uygun malzeme ve teçhizat kullanılması (3 puan)

- İçecek cinsine uygun malzeme ve teçhizatın tam olmamasına rağmen, hizmeti aksatmayacak düzeyde olması (1 puan)

97- Buz makinesi (3 puan)

KAHVALTI, ODA SERVİSİ VE BÜFE HİZMETİ

98- Kahvaltı salonu;

- Kahvaltıyı kahvaltı salonunda veren tesisler (6 puan)

- Kahvaltıyı lokantasında veren tesisler (4 puan)

- Kahvaltıyı oturma salonunda veren tesisler (2 puan)

99- Kahvaltı ofisi (Kahvaltı hizmetinin verildiği salon ile bağlantılı);

- Müstakil kahvaltı ofisi (4 puan)

- Mutfağın içinde ayrı bir mahal veya büfe servisi ile beraber (2 puan)

100- Kahvaltı ofisinin donanımı;

- Yiyecek-içecek cinsine uygun malzeme ve donanım (3 puan)

- Yiyecek-içecek cinsine uygun malzeme ve donanımın tam olmamasına rağmen, hizmeti aksatmayacak düzeyde olması (1 puan)

101- Servis elemanları (Çatal, kaşık, bıçak, bardak v.b.);

- Çok iyi kalite ve amblemli (3 puan)

- İyi kaliteli (2 puan)

- Normal kaliteli (1 puan)

102- Büfe hizmeti;

(Odalarda ve/veya en az bir mahalde müşterinin bilgilendirilmesi şartıyla değerlendirilir)

- 24 saat hizmet veriyor (4 puan)

- Saat 24:00'e kadar hizmet veriyor (2 puan)

103- Oda servisi;

(Otel dokümanında belirtilmesi, odalarda fiyat listesi bulunması ve bu servisin yapılabilceği servis merdiveni veya asansörü bulunması halinde değerlendirilir)

- 24 saat hizmet veriyor (4 puan)

- 06:00 - 24:00 saatleri arasında hizmet veriyor (2 puan)

104- Oda servisinde sunulan yiyeceklerin muhafazası için servis anında kullanılan soğuk ve sıcak düzenek (2 puan)

105- Türk kahvesi ve çayının geleneklere uygun olarak hazırlanması ve servisi (2 puan)

YEMEK SALONLARI VE PASTANE

106- Tesiste lokanta veya kafeterya bulunması (10 puan)

107- Lokantaya ilaveten mutfakla bağlantılı veya özel mutfaklı (Türk, Çin, İtalyan, Fransız, Meksika v.b.) ayrı yemek salonları

(Her biri 5 puan, toplam 20 puanı geçemez.)

108- Yemek hizmetinin tümüyle servis personeli ile verilmesi (5 puan)

(Her şey dahil sistemde çalışan tesislerde değerlendirilmez.)

109- Pastane;

- Ayrı bir salon (5 puan)

- Pasta servis arabası veya bir mahalde hizmet verilmesi (2 puan)

EĞLENCE ÜNİTELERİ

110- Gece kulübü veya diskotek;

- Yemekli olması halinde servis mutfağı (4 puan)

- Yemeksiz olması halinde büfe (2 puan)

111- Zemin kaplaması;

- Özel dokuma amblemli halı veya özel malzeme (6 puan)

- Granit, mermer, seramik, yün halı, masif ahşap parke (4 puan)

- Sentetik halı veya parke (2 puan)

- Mozaik v.b. (1 puan)

112- Dekorasyon;

- Özel düzenleme (5 puan)

- İyi düzenleme (3 puan)

- Normal düzenleme (1 puan)

113- Tefriş elemanları;

- Özel malzeme (5 puan)

- İyi malzeme (3 puan)

- Normal malzeme (1 puan)

114- Gürültüyü engelleyici izolasyon (4 puan)

115- Servis elemanları; (Çatal, kaşık, bıçak, tabak, verilen içkiye uygun bardak, masa örtüleri, peçeteler v.b)

- Çok iyi kaliteli, amblemli (3 puan)

- İyi kaliteli (2 puan)

- Normal kaliteli (1 puan)

116- Sanatçı hazırlık odası (Duş, tuvalet ve makyaj masası bulunması halinde değerlendirilir.) veya diskjockey mahalli (3 puan)

KONFERANS, TOPLANTI -ÇOK AMAÇLI SALONLAR

117- Konferans salonu;

(En az 3 çalışma odası, tercüme odaları ile sekreter hizmetleri ve fuayeyi kapsaması, konferans oturma düzeninin bulunması halinde değerlendirilir.) (10 puan)

118- Konferans salonunda anında çeviri (simultane) hizmeti;

- Sabit sistem (4 puan)

- Bu hizmetin dışarıdan sağlanarak verilmesi (2 puan)

119- Sinema veya tiyatro salonu (4 puan)

120- Toplantı veya çok amaçlı salonlar; (Her salon 3 puan, toplam 15 puanı geçemez.)

(Puan verilen salonların dışında kalan salonlar değerlendirilir.)

121- Toplantı, seminer vb. etkinlikler için gerekli tesisat ve donanım; (Ses düzeni, projeksiyon, tepegöz, slayt makinesi, sinema makinesi, portatif sinema perdesi, kürsü, video kaset göstericisi v.b.) (Her biri 1 puan, toplam 5 puanı geçemez.)

YÜZME HAVUZLARI

122- Yüzme havuzları;

(Yan üniteleri ve filtrasyon sistemi bulunması halinde değerlendirilir.)

(Değerlendirilen havuzların dışındaki genel kullanıma açık her bir havuz için 2 puan ilave edilir, toplam 6 puanı geçemez.)

- Kapalı ve açık yüzme havuzu birlikte (10 puan)

- Kapalı veya açık yüzme havuzu (5 puan)

123- Değerlendirilen havuzların dışında, kaydıraklı v.b. su eğlencesi amaçlı havuz (3 puan)

124- Havuz çevresinde kaymayı önleyici zemin (1 puan)

125- Derinlik ölçülerinin belirtilmesi (1 puan)

126- Havuz kullanım saatlerinde ehliyetli cankurtaran görevlisi (2 puan)

127- Güvenlik önlemlerinin en az 3 dilde belirtildiği levhalar (1 puan)

128- Mayo değiştirme kabini ve dolap (2 puan)

129- Bay – bayan müşteri tuvaleti ve duş (2 puan)

130- Büfe hizmeti veya büfe hizmetini de kapsayan bar (2 puan)

131- Havuzun iç ve çevre aydınlatmasının yapılması (1 puan)

132- Havuz suyunun boşaltıldığı ağızlarda güvenlik önlemlerinin alındığı tesisat (1 puan)

DİĞER ÜNİTELER VE HİZMETLER

- 133- Terzi, müşteri çamaşırını yıkama, ütüleme ve kuru temizleme servisi;
(Odalarda çamaşır torbası bulundurulması ve otel dokümanında fiyat listesinin belirtilmesi halinde dikkate alınır.)
(Her biri 2 puan, toplam 8 puandır. Bu hizmetlerin tesis dışında yaptırılması halinde her biri 1 puan, toplam 4 puandır)
- 134-Türk hamamı (3 puan)
(Geleneksel usullere göre düzenlenmesi halinde 1 puan ilave edilir.)
- 135- Sauna, buhar odası, aletli jimnastik salonu;
(Soyunma, duş, tuvalet ve dinlenme mahalli bulunması halinde değerlendirilir.)
(Her biri 3 puan, toplam 9 puanı geçemez.)
- 136- Sertifikalı personelle faaliyet gösteren masaj, su sporları, okçuluk, atıcılık, binicilik gibi üniteler
(Her biri 3 puan, toplam 12 puanı geçemez.)
- 137- Boş zamanları değerlendirme imkanları (hobi çalışmaları, masa tenisi, bilardo, dart, satranç vb.)
(Her biri 1 puan, toplam 5 puanı geçemez.)
- 138- Spor olanakları; voleybol sahası, basketbol sahası, futbol sahası, tenis kortu, golf sahası, duvar tenisi (squash), bowling v.b.
(Her biri 3 puan, toplam 15 puanı geçemez.)
- 139- Sağlık, güzellik merkezleri, termal vb. üniteler
(Her biri 5 puan, toplam 10 puanı geçemez.)
- 140- İlk yardım hizmetine yönelik tefriş ve düzenleme;
- Revir (3 puan)
- İlk yardım hizmetini eksiksiz verebilecek araç ve gereçler (1 puan)
- 141- İlk yardım hizmeti verilmesi;
- Anlaşmalı doktor ile (iş yeri hekimliği hariç) (5 puan)
- Sağlık personeli ile (2 puan)
- İlk yardım sertifikası bulunan personel ile (1 puan)

GENEL TUVALETLER

- 142- Zemin ve duvar kaplaması;
- Özel malzeme (6 puan)
- Granit, mermer, seramik v.b. (4 puan)
- Karo vb. (2 puan)
- 143- Duvar kaplamaları;
- Tavana kadar (3 puan)
- Yarım kaplama (2 puan)

- 144- Temizlik ve devamlı bakım;
- Çok temiz ve bakımlı (7 puan)
- Temiz ve bakımlı (2 puan)
- 145- Yeterli havalandırma (3 puan)
- 146- Rezervuarlar; (Su tasarruf sistemi bulunması halinde 1 puan ilave edilir.)
- Ankastrre veya fotoselli (3 puan)
- Porselen, seramik (2 puan)
- Diğer (1 puan)
- 147- Hijyenik klozet kapak kağıdı;
- Mekanik sistemli (3 puan)
- Diğerleri (2 puan)
- 148- Çöp kutusu;
- Fotoselli (3 puan)
- Pedallı (2 puan)
- Diğerleri (1 puan)
- 149- Lavabo ve etajerin niteliği ve birbirine uyumu;
- Tezgahlı lavabo ve büyük ayna (4 puan)
- Ayaklı lavabo ve etajeri, iyi kalite (2 puan)
- Normal lavabo ve etajeri, iyi kalite (1 puan)
- 150- Aynanın görünümü ve niteliği (3 puan)
- 151- El kurulama olanağı;
- Fotoselli kağıt havluluk ile (3 puan)
- Kağıt havlu veya rulomatik havlu ile (2 puan)
- Makine ile (1 puan)
- 152- Armatürler;
- Ayarlı veya fotoselli (3 puan)
- İyi kalite (2 puan)
- Normal kalite (1 puan)

YÖNETİM VE PERSONEL

- 153- Müdür, muhasebe, personel müdürü v.b. yönetici odaları
(Her biri 1 puan, toplam 5 puanı geçemez.)
- 154- İdari personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi (Konusunda eğitim görmüş ve deneyimli)
(3 puan)
- 155- Hizmet standardını yükseltmek amacıyla, yönetim tarafından belirli zamanlarda uygulanan, işbaşı eğitim programları ve uygulama örnekleri (3 puan)

- 156- Personel üniteleri;
- Soyunma yerleri
- Duş, tuvalet ve lavaboları
- Oturma ve yemek yeme mahalleri
- Yatakhaneleri
(Her biri 1 puan)
- 157- Personel mahallerinin temizlik ve devamlı bakımı;
- Çok temiz ve bakımlı (7 puan)
- Temiz ve bakımlı (2 puan)
- 158- Toplam personel sayısının tesis kapasitesine oranı;
- 1-2 yatak için 1 personel (10 puan)
- 3-4 yatak için 1 personel (6 puan)
- 5-6 yatak için 1 personel (3 puan)
- 159- İdari personel dışında kalan personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi ile müşteriye davranışları;
- Uzman personel ile üstün hizmet (5 puan)
- Bilgili personel ile iyi hizmet (3 puan)
- Normal personel ile iyi hizmet (1 puan)
- 160- Personelde işlerine ve görev yerlerine uygun, özel ve temiz kıyafet (4 puan)
(Personelin isimlerini gösterir yaka kartı taşımaları halinde 2 puan ilave edilir.)
- 161- Tesiste yabancı dil bilen ön büro ve servis personeli sayısının toplam ön büro ve servis personeli sayısına oranı;
- %50' si ve fazlası yabancı dil biliyor (3 puan)
- %50' den azı yabancı dil biliyor (1 puan)
- 162- Personelin dış görünümü, bakımı ve temizliği (4 puan)
- 163- Müşteri isteğinin karşılanma süresi (2 puan)
- TEMİZLİK VE BAKIM**
- 164- Çevre temizliği;
- Çok temiz (5 puan)
- Temiz (2 puan)
- 165- Müşteri mahallerinin temizliği;
(Müşterilerin sürekli hizmetinde olan ortak kullanım alanları değerlendirilir.)
- Çok temiz ve bakımlı (8 puan)
- Temiz ve bakımlı (3 puan)
- 166- Müşteri mahallerinin dışındaki ünitelerin temizliği;
- Çok temiz ve bakımlı (8 puan)
- Temiz ve bakımlı (3 puan)

TESİSAT MAHALLERİ

167- Klima; (Isıtma - soğutma sistemi)

- Tüm hacimlerde (10 puan) (Personel üniteleri, teknik bölüm v.b. diğer bölümler dahil.)
- Yalnız genel mahallerde ve yatak odalarında (7 puan)
- Yalnız genel mahallerde veya yatak odalarında (5 puan)

168- Devamlı ve yeterli basınçta sıcak ve soğuk su (2 puan)

169- Su kesilmesi halinde tesisin su ihtiyacını karşılayacak depo (2 puan)

170- Şebeke harici temin edilen müşteri kullanım suları için arıtma tesisatı (3 puan)
(Çıkış suyu arıtma raporu bulunması halinde değerlendirilir.)

171- Su yumuşatma sistemi (2 puan)

172- Jeneratör desteğinde devamlı ve yeterli elektrik sağlanması (4 puan)

173- Zemin ve duvar kaplamaları nitelikli, yeterli aydınlatması ve havalandırması olan tesisat mahalli (2 puan)
(Tesisat mahallinin müstakil bir binada düzenlenmesi halinde 1 puan ilave edilir.)

174- Tesisat mahallerinde konusunda diplomalı veya sertifikalı personel çalıştırılması (1 puan)

175- Tesisat mahallerinde mevcut tesisatın ve tesisat mahallinin kullanım yönergesinin ve güvenlik ikaz levhalarının görünür yerlerde bulundurulması (1 puan)

OTOPARK, GARAJ (Tesis bünyesinde ve faal olması halinde değerlendirilir.)

176- Garaj (6 puan)

(Tesis oda kapasitesinin %20' sini aşması halinde değerlendirilir.)

177- Otopark; (Üstü kapalı olması halinde 2 puan ilave edilir.)

- Tesis oda sayısının %50' si oranında zemini bakımlı (3 puan)
- Tesis oda sayısının %30' u oranında zemini bakımlı (2 puan)
- Tesis oda sayısının %15' i oranında zemini bakımlı (1 puan)

178- Garaj veya otoparkta görevli personel (1 puan)

(Bu hizmetin 24 saat verilmesi halinde 2 puan ilave edilir.)

YANGIN ÖNLEMLERİ

179- Yangın uyarı sistemi;

- Isıya ve dumana duyarlı merkezi kontrol panelli otomatik alarm sistemi (5 puan)
- Yalnız ısıya veya dumana duyarlı merkezi kontrol panelli otomatik alarm sistemi (3 puan)
- Isıya veya dumana duyarlı otomatik veya standart alarm sistemi (2 puan)

180- Uygun yerlerde yangın anında çıkış yollarını gösterir elektrik şebekesinden ayrı ışıklı işaretler (3 puan)

181- Yangın merdiveni kovasının elektrik şebekesinden ayrı aydınlatılması (3 puan)
(Tahliyeyi engelleyecek hususların bulunması halinde değerlendirilmez.)

182- Kat ve koridorlarda yangın tecrit sistemi (3 puan)

183- Yangın anında tahliyeyi kolaylaştırmak amacıyla, odalarda yangın merdiveninin yerini gösteren kat planının bulundurulması (1 puan)

184- Yangın konusunda personelin eğitimi, yangın esnasında haber verilecek kuruluşların irtibat bilgilerinin ilgili kişilerde bulundurulması, yangın anında görev dağılımı ve acil durum planı (2 puan)

185- Yangın çıkış kapılarında içeriden anahtar yardımı olmadan dışarıya açılabilme yi sağlayan kapı kilit sistemi;

- Barlı kilit sistemi (4 puan)

- Diğerleri (2 puan)

186- Yangın söndürücüler;

- Merkezi kontrol sistemli otomatik söndürme sistemi (4 puan)

(Tüm ünitelerde bulunması halinde 2 puan ilave edilir.)

- Yangın vana ve hortumu (2 puan)

- Kimyevi söndürücüler (1 puan)

DEPOLAR

187- Tesis kapasitesine uygun teçhizat ve malzeme depolarında düzenleme
(Her depo 1 puan, toplam 5 puanı geçemez.)

188- Alkollü içkilerin saklanması;

- İçki kavı (3 puan) (Kolleksiyon şarap bulunması ve satışı halinde 2 puan ilave edilir)

- İçki dolabı (1 puan)

ÇÖPLER

189- Çöplerin muhafazası;

- Çöplerin kapalı naylon torbalar içinde çöp bekletme odasında muhafazası (3 puan)

(Soğuk hava tertibatı olması halinde 1 puan ilave edilir.)

- Kapalı naylon torbaların kapalı bidonlar içinde muhafazası (1 puan)

190- Geri dönüşüm sağlamak amacıyla katı atıkların plastik, kağıt, cam metal v.b. olarak ayrıştırılması (3 puan)

SAĞLIK VE GIDA GÜVENLİĞİ

191- Yiyecek ve içecek maddelerinin hazırlanmasında sağlık ve hijyen kurallarına uygunluk
(2 puan)

192- Kullanım suyu ve iklimlendirilmiş havada, yüzme havuzunda sağlık güvenliğine ilişkin alınan önlemler (2 puan)

(Bakım sözleşmesi olması halinde değerlendirilir.)

193-Çalışan personelin iş ve görev yerlerine uygun olarak hijyen kurallarına uyması (2 puan)

194- Haşere ile düzenli mücadele yapılması (2 puan)

(Sözleşme veya ilaçlama programı bulunması halinde değerlendirilir.)

195- Açık büfelerde banket altı sabit soğutucu ve ısıtıcı tesisatın bulunması (2 puan)

BEDENSEL ENGELLİ DÜZENLEMESİ

196-Tesis girişinde bedensel engelliler için düzenleme (2 puan)

197- Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için yapılan düzenleme (2 puan)

198- Asansörde bedensel engelliler için düzenleme (2 puan)

199- Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi (2 puan)

(Genel tuvaletlerin dışında ayrı bir mahalde bay-bayan ortak kullanım olarak düzenlenmesi halinde 2 puan ilave edilir.)

200-Bedensel engelliler için yatak odası düzenlemesi (2 puan)

201- Bedensel engelliler için düzenlenen oda banyoları (2 puan)

202- Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü v.b. ünitelerden en az 3 adedinin bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmesi (2 puan)

DÜŞÜNCELER:

BİRİNCİ BÖLÜM (OTELLER)		
SINIFI	ASGARİ PUAN	ALDIĞI PUAN
5 YILDIZLI OTEL	580	
4 YILDIZLI OTEL	430	
3 YILDIZLI OTEL	285	
2 YILDIZLI OTEL	200	
1 YILDIZLI OTEL	150	

II. BÖLÜM

LOKANTA – KAFETERYA

- 1- Yemek salonu girişinde uygulanan fiyatların teşhir edilmesi (1 puan)
(Aydınlatmalı olması halinde 1 puan ilave edilir.)
- 2- Günlük mönü;
(Diet, vejeteryan, çocuk mönüsü v.b. bulunması halinde her biri için 1 puan ilave edilir)
 - İyi kalite bir kit içinde müşteriye sunulması (3 puan)
 - Normal kalite bir kit içinde müşteriye sunulması (1 puan)
- 3- Günlük mönüde yiyeceklerin içeriğinin belirtilmesi (1 puan)
(Her yabancı dil için 1 puan ilave edilir, toplam 3 puanı geçemez.)
- 4- Zemin kaplaması;
 - Özel dokuma amblemlili halı veya özel malzeme (6 puan)
 - Granit, mermer, seramik, yün halı, masif ahşap parke (4 puan)
 - Sentetik halı veya parke (2 puan)
 - Mozaik v.b. (1 puan)
- 5- Dekorasyon;
 - Özel düzenleme (5 puan)
 - İyi düzenleme (3 puan)
 - Normal düzenleme (1 puan)
- 6- Tefriş elemanları;
 - Özel malzeme (5 puan)
 - İyi malzeme (3 puan)
 - Normal malzeme (1 puan)
- 7- Çatal, kaşık, bıçak, tabak, bardak, v.b. servis malzemeleri;
(Özel yemek takımları olması halinde 2 puan ilave edilir.)
 - Çok iyi kalite amblemlili (5 puan)
 - İyi kalite (3 puan)
 - Normal kalite (1 puan)
- 8- Masa örtüleri (İyi kalite, temiz ve lekesiz.) (3 puan)
- 9- Peçeteler; (Her müşteri ile değişir, kağıt peçete ile birlikte)
 - İyi kalite (2 puan)
 - Normal kalite (1 puan)
- 10- Yemek salonu ile mutfak arasında servis ofisi (2 puan)
- 11- Servis arabası ile hizmet (2 puan)
- 12- Özel yemek ve kokteyl mahalli; (Mutfakla bağlantılı veya özel mutfaklı)
 - Yemek salonundan ayrı bir salon (10 puan)
 - Yemek salonunda ayrı bir mahal (4 puan)
- 13- Çocuk servis düzeni (2 puan)

MUTFAK

14- Zemin kaplaması;

- Hijyenik özel malzeme (6 puan)
- Mermer, seramik, v.b. (3 puan)
- Mozaik (1 puan)

15- Etler - hamur işleri ve tatlılar - soğuklar - sıcaklar için birbirinden ayrı ya da bölmeyle ayrılmış hazırlık yerleri

(Her biri 2 puan, toplam 8 puanı geçemez.)

16- Mutfak ekipmanları;

- İhtiyaca uygun pişirme yerleri (Kuzine)
 - Yemekleri sıcak saklama teçhizatı (Benmari)
 - Servis sırasında yemekleri sıcak saklama teçhizatı (Reşo)
 - Izgara donatımı
 - Türk mutfağına uygun pişirme fırını
 - Tabakları sıcak saklama teçhizatı
- (Her biri 2 puan)

17- Bıçaklık ve bıçaklar için özel sterilizasyon sistemi (2 puan)

18- Hijyen lavabosu ve musluğu (3 puan)

19- Soğuk oda, dipfriz ve soğuk dolaplar;

- Kapısı içeriden açılabilen ve alarm zili bulunan soğuk oda (3 puan)
- Derin dondurucu ve soğuk dolaplar (1 puan)

20- Bulaşık yıkama yerlerinin niteliği (3 puan)

21- Mutfak ve servis malzemeleri için ayrı yıkama yerleri (3 puan)

22- Servis takımlarının makine ile yıkanması (3 puan)

23- Giriş kapısından ayrı, mutfak ve depo ile bağlantılı servis girişi (5 puan)

YEMEK ve İÇECEKLER

24- Yemek malzemelerinin kalitesi;

- Özel seçilmiş malzeme (5 puan)
- İyi cins malzeme (2 puan)

25- Yemek masasının düzeni, yemeğin sunuş tarzı (5 puan)

26- Yemek kültürü ve nefaseti (Yöresel, ulusal ve uluslararası mutfaklar) (5 puan)

27- Alkollü ve alkolsüz içeceklerin tür ve cinslerine uygun servis malzemeleri ile sunumu (2 puan)

DÜŞÜNCELER:

İKİNCİ BÖLÜM (LOKANTALAR)		
SINIFI	ASGARİ PUAN	ALDIĞI PUAN
1. SINIF LOKANTA	90	
2. SINIF LOKANTA	50	
KAFETERYA	50	
3. SINIF LOKANTA	30	

SONUÇ:

.....Otelinde,.....

tarihinde yapılan sınıflandırma formu uygulamasında, **Oteller** bölümünden puan, **Lokantalar** bölümünden puan almıştır.

Arz olunur.