

	<b>ERİŞEBİLİRLİK VE KAPSAYICI HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Talimat No. :	SYS.PR.12
		Sayfa No. :	1/3
		Yayın Tarihi :	10.09.2025
		Revizyon No. :	00
		Revizyon Tarihi :	

## AMAÇ

Bu prosedürün amacı, tesisimizde sunulan tüm hizmetlerin yalnızca engelli bireyler için değil; yaş, sağlık durumu, beslenme tercihi, kültürel farklılık, geçici ihtiyaçlar ve özel gereksinimler dahil olmak üzere tüm misafirler için erişilebilir, kapsayıcı ve eşit şekilde sunulmasını sağlamaktır.

Tesisimiz, sürdürülebilir turizm yaklaşımı doğrultusunda herkesin hizmetlere güvenli, rahat ve ayrımcılığa uğramadan erişebilmesini taahhüt eder.

## KAPSAM

Bu prosedür;

- . Konaklama hizmetlerini,
- . Yiyecek ve içecek hizmetlerini,
- . Ortak kullanım alanlarını,
- . Bilgilendirme ve iletişim süreçlerini,
- . Rezervasyon ve misafir ilişkileri süreçlerini,
- . Personel yaklaşım ve hizmet standartlarını kapsar.

## POLİTİKA

Tesisimiz erişilebilirliği yalnızca fiziksel engellerin kaldırılması olarak değerlendirmeyiz. Erişilebilirlik anlayışımız;

- . Fiziksel erişim,
  - . Bilgiye erişim,
  - . Hizmete eşit erişim,
  - . Beslenme tercihlerine uygun hizmet,
  - . Sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarına uygun hizmet,
  - . Kültürel ve bireysel farklılıklara saygı
- ilkeleri doğrultusunda uygulanır.

	<b>ERİŞEBİLİRLİK VE KAPSAYICI HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Talimat No. :	SYS.PR.12
		Sayfa No. :	2/3
		Yayın Tarihi :	10.09.2025
		Revizyon No. :	00
		Revizyon Tarihi :	

Bu kapsamda tesisimiz;

- Engelli bireylerin erişimini destekleyen fiziksel düzenlemeler yapar,
- Vegan, vejetaryen, glütensiz, laktozsuz ve alerjen hassasiyeti bulunan misafirler için uygun yiyecek seçenekleri sunar,
- Tüm misafirlerin ihtiyaçlarını ayırım gözetmeksizin değerlendirir,
- Personeline kapsayıcı hizmet anlayışı konusunda eğitim verir.

### Uygulama Esasları

#### 1. Fiziksel Erişilebilirlik

Tesis içerisinde mümkün olan ölçüde:

- Engelsiz giriş alanları,
- Rampalar,
- Asansör erişimi,
- Uygun genişlikte geçiş alanları,
- Erişilebilir lavabo ve tuvaletler,
- Görsel yönlendirme tabelaları

bulundurulur ve düzenli olarak kontrol edilir.

#### 2. Yiyecek ve İçecek Hizmetlerinde Erişilebilirlik

Misafirlerin farklı beslenme ihtiyaçlarına erişebilmesi amacıyla:

- Vegan ve vejetaryen menü seçenekleri sunulur,
- Gıda alerjenleri menülerde belirtilir,
- Glüten intoleransı veya laktoz hassasiyeti bulunan misafirler için alternatif ürünler sağlanır,
- Talep halinde özel diyet gereksinimleri değerlendirilir,
- Çapraz bulaşma riskine karşı mutfak personeli bilgilendirilir.
- Misafirlerin sağlık ve yaşam tercihleri doğrultusunda güvenli şekilde hizmet alması sağlanır.

#### 3. Bilgilendirme ve İletişim

Misafirlerin hizmetlere kolay erişebilmesi amacıyla:

- Bilgilendirme materyalleri açık ve anlaşılır şekilde hazırlanır,
- Gerekli durumlarda alternatif iletişim yöntemleri kullanılır,
- Personel misafir taleplerini dikkatle dinler ve uygun yönlendirme sağlar.

	<b>ERİŞEBİLİRLİK VE KAPSAYICI HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Talimat No. :	SYS.PR.12
		Sayfa No. :	3/3
		Yayın Tarihi :	10.05.2025
		Revizyon No. :	00
		Revizyon Tarihi :	

#### 4. Personel Eğitimi

Tüm çalışanlara;

- Erişilebilirlik,
- Ayrımcılığın önlenmesi,
- Kapsayıcı iletişim,
- Özel gereksinimli misafirlere yaklaşım,
- Gıda alerjenleri ve özel beslenme ihtiyaçları

konularında düzenli eğitim verilir.

#### ERİŞİLEBİLİRLİK VE KAPSAYICI HİZMET HEDEFLERİ

1. Tesis içerisinde engelli misafirlerin kullanımına uygun alanların oranını her yıl gözden geçirerek erişilebilirlik standartlarına uygunluğunu %100 seviyesinde korumak.
2. Tüm personelin erişilebilirlik ve kapsayıcı hizmet konularında yılda en az bir kez eğitim almasını sağlamak
3. Engelli misafirlerden alınan geri bildirimleri yılda en az bir kez değerlendirmek ve tespit edilen iyileştirme ihtiyaçlarının en az %80'ini takip eden yıl içerisinde tamamlamak.
4. Farklı yaş grupları, engelli bireyler ve özel ihtiyaç sahibi misafirlerin hizmetlerden eşit şekilde faydalanabilmesi için gerekli ekipman ve destek hizmetlerini sürekli hazır bulundurmak.
5. Erişilebilirlik ve kapsayıcı hizmetler konusunda misafir memnuniyet oranını %70'in üzerinde tutmak.

#### Sorumluluklar

Yönetim: Prosedürün uygulanmasını sağlamak

İnsan Kaynakları: Eğitim organizasyonlarını yürütmek

Mutfak ve Servis Bölümü: Özel beslenme ihtiyaçlarını karşılamak

Teknik Servis: Fiziksel erişilebilirlik düzenlemelerini kontrol etmek

Tüm Personel: Misafirlere eşit ve kapsayıcı hizmet sunmak

İzleme ve İyileştirme

Misafir geri bildirimleri düzenli olarak değerlendirilir,

Erişilebilirlik ile ilgili şikâyet ve öneriler kayıt altına alınır,

İhtiyaçlar doğrultusunda sürekli iyileştirme çalışmaları yapılır.