

T.C.  
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI  
KONGRE VE SERGİ MERKEZLERİ İÇİN DEĞERLENDİRME FORMU

Ek: 18

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 : .....

Katlar : .....

Servis : .....

İdare : .....

Mutfak : .....

Resepsiyon : .....

Teknik : .....

Güvenlik : .....

Diğer : .....

**TOPLAM PUAN :**

1. BÖLÜM : ..... 2. BÖLÜM : .....

## **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 değerlendirilmeye 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.

## **BİRİNCİ BÖLÜM GENEL NİTELİKLER**

### **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 Bakanlık onaylı plaketin teşhiri (1 puan)

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

- 5- Garaj (6 puan) (Tesis kapasitesinin %20' sini aşması halinde değerlendirilir.)
- 6- Otopark; (Üstü kapalı olması halinde 2 puan ilave edilir.)
  - Tesis kapasitesinin %50' si oranında zemini bakımlı (3 puan)
  - Tesis kapasitesinin %30' u oranında zemini bakımlı (2 puan)
  - Tesis kapasitesinin %15' i oranında zemini bakımlı (1 puan)
- 7- Garaj veya otoparkta görevli personel (1 puan)  
(Bu hizmetin 24 saat verilmesi halinde 2 puan ilave edilir.)

### **BAHÇE VE AÇIK ALAN DÜZENLEMESİ**

- 8- Müşteri kullanımına açık bahçe düzenlemesi (3 puan)

9- Temizliği ve devamlı bakımı (3 puan)

10- Aydınlatması (2 puan)

11- Görünümü güzelleřtirici açık alan düzenlemesi (2 puan)

## **GENEL TUVALETLER**

12- Zemin ve duvar kaplaması;

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

13- Duvar kaplamaları;

- Tavana kadar (3 puan)
- Yarım kaplama (2 puan)

14- Temizlik ve devamlı bakım;

- Çok temiz ve bakımlı (7 puan)
- Temiz ve bakımlı (2 puan)

15- Yeterli havalandırma (3 puan)

16- Rezervuarlar; (Su tasarruf sistemi bulunması halinde 1 puan ilave edilir.)

- Ankastra veya fotoselli (3 puan)
- Porselen, seramik (2 puan)
- Diğer (1 puan)

17- Hijyenik klozet kapak kağıdı;

- Mekanik sistemli (3 puan)
- Diğerleri (2 puan)

18- Çöp kutusu;

- Fotoselli (3 puan)
- Pedallı (2 puan)
- Diğerleri (1 puan)

19- Lavabo ve etajerin niteliđi 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)

20- Aynanın görünümü ve niteliđi (3 puan)

21- El kurulama olanađı;

- Fotoselli kağıt havluluk ile (3 puan)
- Kağıt havlu veya rulomatik havlu ile (2 puan)
- Makine ile (1 puan)

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

## **YÖNETİM VE PERSONEL**

- 23- Müdür, muhasebe, personel müdürü v.b. yönetici odaları  
(Her biri 1 puan, toplam 5 puanı geçemez.)
- 24- İdari personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi (Konusunda eğitim görmüş veya deneyimli)  
(3 puan)
- 25- Hizmet standardını yükseltmek amacıyla, yönetim tarafından belirli zamanlarda uygulanan, işbaşı eğitim programları ve uygulama örnekleri (3 puan)
- 26- Personel üniteleri;  
- Soyunma yerleri  
- Duş, tuvalet ve lavaboları  
- Oturma ve yemek yeme mahalleri  
- Yatakhaneleri  
(Her biri 1 puan)
- 27- Personel mahallerinin temizlik ve devamlı bakımı;  
- Çok temiz ve bakımlı (7 puan)  
- Temiz ve bakımlı (2 puan)
- 28- Tesiste kapasitesine yeterli personel çalıştırılması (3 puan)
- 29- 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)
- 30- Personelde işlerine ve görev yerlerine uygun, özel ve temiz kıyafet (4 puan)  
(Personelin isimlerini gösterir yaka kartı taşımaları halinde 2 puan ilave edilir.)
- 31- Tesiste yabancı dil bilen yeterli personel (3 puan)
- 32- Personelin dış görünümü, bakımı ve temizliği (4 puan)
- 33- Müşteri isteğinin karşılanma süresi (2 puan)

## **TEMİZLİK VE BAKIM**

34- Çevre temizliği;

- Çok temiz (5 puan)
- Temiz (2 puan)

35- Müşteri mahallerinin temizliği; (Müşterilerin sürekli hizmetinde olan ortak kullanım alanları)

- Çok temiz ve bakımlı (8 puan)
- Temiz ve bakımlı (3 puan)

36- Müşteri mahallerinin dışındaki ünitelerin temizliği;

- Çok temiz ve bakımlı (8 puan)
- Temiz ve bakımlı (3 puan)

## **TESİSAT MAHALLERİ**

37- 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)

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

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

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

41- Su yumuşatma sistemi (2 puan)

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

43- 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.)

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

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

## **YANGIN ÖNLEMLERİ**

46- 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)

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

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

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

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

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

52- Yangın çıkış kapılarında içeriden anahtar yardımı olmadan dışarıya açılabilmeyi sağlayan kapı kilit sistemi;

- Barlı kilit sistemi (4 puan)
- Diğerleri (2 puan)

53- 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**

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

55- Alkollü içkilerin saklanması;

- İçki kavı ( 3 puan) (Kolleksiyon şarap bulunması ve satışı halinde 2 puan ilave edilir)
- İçki dolabı (1 puan)

## **ÇÖPLER**

56- 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)

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

### **SAĞLIK VE GIDA GÜVENLİĞİ**

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

59- Kullanım suyu ve iklimlendirilmiş havada sağlık güvenliğine ilişkin alınan önlemler (Bakım sözleşmesi olması halinde değerlendirilir.) (2 puan)

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

61- Haşere ile düzenli mücadele yapılması (2 puan)  
(Sözleşme veya ilaçlama programı bulunması halinde değerlendirilir.)

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

### **İLK YARDIM HİZMETİ**

63- İlk yardım hizmetine yönelik tefriş ve düzenleme;  
- Revir (3 puan)  
- İlk yardım hizmetini eksiksiz verebilecek araç ve gereçler (1 puan)

64- İlk yardım hizmeti verilmesi;  
- Anlaşmalı doktor ile (işyeri hekimliği hariç) (5 puan)  
- Sağlık personeli ile (2 puan)  
- İlk yardım sertifikası bulunan personel ile (1 puan)

### **BEDENSEL ENGELLİ DÜZENLEMESİ**

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

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

67- Asansörde bedensel engelliler için düzenleme (2 puan)

68-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.)

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

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

71- 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)

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **KONGRE VE SERGİ MERKEZLERİ**

#### **KABUL HOLÜ**

- 1- Giriş kapısı; (Fotoselli olması halinde 1 puan ilave edilir.)
  - Dönen kapı veya rüzgarlık (3 puan)
  - Normal kapı (1 puan)
- 2- Kayıt-kabul ve karşılama mahalli ve güvenlik önlemleri (3 puan)
- 3- Zemin kaplaması;
  - Özel malzeme (6 puan)
  - Granit, mermer, seramik, masif ahşap parke (4 puan)
  - Karo, parke vb. (2 puan)
- 4- Dekorasyon;
  - Özel düzenleme (5 puan)
  - İyi düzenleme (3 puan)
  - Normal düzenleme (1 puan)
- 5- Turizm işletmesi belgesinin resepsiyonda teşhiri (1 puan)
- 6- Emanet hizmeti (2 puan)
- 7- Yeterli kapasitede vestiyer (2 puan)
- 8- İnternet hizmeti (2 puan)

#### **ASANSÖR**

- 9- Kapasiteyle orantılı asansör;
  - Tam otomatik, (Fotoselli) (4 puan)
  - Yarım otomatik (2 puan)
  - Normal (1 puan)
- 10- Asansörün genel görünümü;
  - Çok iyi (3 puan)
  - İyi (2 puan)
  - Normal (1 puan)
- 11- Yük asansörü (4 puan)

#### **KONGRE SALONU**

- 12- 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)



- 13- Dekorasyon;  
- Özel düzenleme (5 puan)  
- İyi düzenleme (3 puan)  
- Normal düzenleme (1 puan)

- 14- Tefriş elemanları;  
- Özel malzeme (5 puan)  
- İyi malzeme (3 puan)  
- Normal malzeme (1 puan)

15- Seslendirme araçları, sunum araçları, video kayıt, ses kayıt, canlı yayın sistemi, kapalı devre televizyon yayını, kablosuz canlı yayın imkânı, video konferans gibi araç-gereç ve donanım (Her biri 1 puan, toplam 10 puanı geçemez.)

- 16- Simültane tercüme;  
-Sabit simültane tercüme odaları ve hizmeti (4 puan)  
-Simültane tercüme hizmetinin dışarıdan sağlanması (2 puan)

17- Sekreterlik hizmeti (2 puan)

18- Çalışma odaları (Her biri 1 puan, toplam 4 puanı geçemez.)

## **TOPLANTI VE SERGİ SALONLARI**

19- Fuaye ve servis birimleriyle bağlantılı toplantı salonları (Her biri 4 puan, toplam 20 puanı geçemez.)

20- Açık veya kapalı sergileme ve fuar alanları (Her biri 2 puan, toplam 6 puanı geçemez.)

## **DESTEK HİZMETLER**

21- Basın merkezi (2 puan)

22- Özel konuk odaları (2 puan)

23- Banka hizmeti (2 puan)

24- Faks, fotokopi imkanı (2 puan)

25- Kamera ile güvenlik kontrol sistemi (3 puan)

27- Sanat galerisi, kütüphane, kokteyl salonu, lokanta v.b. (Her biri 2 puan, toplam 10 puanı geçemez.)

## **DÜŞÜNCELER:**

## KONGRE VE SERGİ MERKEZLERİ

TESİS TÜRÜ	BİRİNCİ BÖLÜM (Genel Nitelikler)		İKİNCİ BÖLÜM (Türü)	
	Asgari Puan	Aldığı Puan	Asgari Puan	Aldığı Puan
KONGRE VE SERGİ MERKEZİ	130		70	

.....tesisinde.....tarihinde yapılan sınıflandırma formu uygulamasında, genel nitelikler bölümünden .....puan, türüne ilişkin bölümden ..... puan almıştır.

Arz olunur.