

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

**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 : .....

**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.

**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.)**

- **Döner 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.)

1. 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 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)

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 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)

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)

2. 41- Kıymetli eşya kasası;

3. (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 mөнüsünün bulunması ve bu hizmetin verilmesi (Her biri 2 puan)

54- Yastık kılıfları ve çarşafın 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 dübünü, 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- Yıkınma 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)

- Kahvaltayı lokantasında veren tesisler (4 puan)
- Kahvaltayı 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 yapılabileceği 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)
- 4. 105- Türk kahvesi ve çayının geleneklere uygun olarak hazırlanması ve servisi (2 puan)

5.

#### **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 diskjokey mahalli (3 puan)

### **KONFERANS, TOPLANTI -ÇOK AMAÇLI SALONLAR**

117- Konferans salonu;

(En az 3 çalışma odası, tercüme odaları ile sekreter hizmetleri ve fuayeyi kapsamayı, 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 çamaşır 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.)

- Ankastr 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 tesisi (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 kovanının 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)
6. 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 açılabilmesi 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.)
7. 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:**

<b>B İ R İ N C İ B Ö L Ü M (OTELLER)</b>		
<b>SINIFI</b>	<b>ASGARİ PUAN</b>	<b>ALDIĞI PUAN</b>
5 YILDIZLI OTEL	560	

4 YILDIZLI OTEL	420	
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- Etlер - 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:**

<b>İKİNCİ BÖLÜM (LOKANTALAR)</b>		
<b>SINIFI</b>	<b>ASGARİ PUAN</b>	<b>ALDIĞI PUAN</b>
1. SINIF LOKANTA	80	
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.