

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

Ek: 9

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 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.

**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 güzelleştirici 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.)
- Ankastr 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 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)

20- Aynanın görünümü ve niteliği (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 tesisatı (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 PANSİYONLAR

KABUL HOLÜ

1- Giriş kapısı; (Fotoselli olması halinde 1 puan ilave edilir.)

- Dönen kapı veya rüzgarlık (3 puan)

- Normal kapı (1 puan)

2- Zemin kaplaması;

- Özel malzeme (6 puan)

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

- Karo, parke vb. (2 puan)

3- Dekorasyon;

- Özel düzenleme (5 puan)

- İyi düzenleme (3 puan)

- Normal düzenleme (1 puan)

- 4- Resepsiyonda fiyat teşhiri (2 puan)
(Uygulanan fiyatlar döviz ve/veya YTL cinsinden teşhir edilmelidir.)
- 5- Turizm işletmesi belgesinin resepsiyonda teşhiri (1 puan)
- 6- Emanet hizmeti (2 puan)
- 7- Müşteri emanet kasası (Kapasiteye yeterli) (2 puan)
- 8- 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)
- 9- Genel mahallerde müzik yayını, internet hizmeti (Her biri 2 puan)
- 10- Müşterilerin görüşürken rahatsız olmayacağı ve etrafı rahatsız etmeyeceği santral ve resepsiyon bağlantısı olmaksızın ulusal veya uluslararası, telefon hizmeti (2 puan)

ASANSÖR

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

KAT KORİDOR VE MERDİVENLERİ

- 13- 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)
- 14- Koridorlarda oda numaralarının rahatça okunabilmesini sağlayan aydınlatma (2 puan)
- 15- Asansör veya merdiven boşluklarında, gerektiğinde müşterilerin oturarak beklemelerine imkan sağlayan, oturma grubu (2 puan)
- 16- Katlarda;
-Kat ofisi (2 puan) (Servis merdiveni veya asansörü ile doğrudan bağlantılı olması halinde 2 puan ilave edilir.)

-Temizlik gereçleri dolabı (1 puan)

SALON

17- Oturma, yemek ve kahvaltı amaçlı salon;

- İyi bir düzenleme (5 puan)
- Normal düzenleme (3 puan)

18- Televizyon seyretme imkanı (2 puan)

19- Bar ve/veya büfe hizmeti (Her biri 2 puan)

ODALAR

20- 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)

21- 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)

22- Gece lambası / okuma lambası (1 puan)

23- Kıymetli eşya kasası; (Diz üstü bilgisayarın konulabilmesi ve şarj imkanı bulunması halinde 2 puan ilave edilir.)

- Şifreli (3 puan)
- Anahtarlı (1 puan)

24- Tuvalet aynasının aydınlatılması (1 puan)

25-Boy aynası (2 puan)

26- Odanın genel aydınlatması (2 puan)

27- Odalarda telefon hizmeti (2 puan)

28- Odaların tefriş ve dekorasyonu;

- Özel tefriş (6 puan)
- Mobilya bütünü (4 puan)
- Ayrı elemanlarla tefriş (2 puan)

29- Odalarda çalışma masası (2 puan)

- 30- Odalarda valizlik (1 puan)
- 31- Yatak; (Niteliğini kaybetmemiş)
- Özel nitelikli yatak (5 puan)
- Yaylı yatak (3 puan)
- 32- Yatak başında oda aydınlatmasını (banyo hariç) kumanda eden anahtar sistemi (2 puan)
- 33- Odanın dekorasyonu ile uyumlu yatak örtüsü (2 puan)
- 34- Yastık, çarşaf, nevresim, v.b. malzemenin niteliği;
- Çok iyi kalite (3 puan)
- İyi kalite (2 puan)
- Normal kalite (1 puan)
- 35- 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)
- 36- İnternet hizmeti (2 puan)
- 37- Kapı dürbünü, kapı güvenlik kilidi (Her biri 1 puan)
- 38- Verilen hizmetlere ait fiyat ve bilgiler ile tanıtıcı yayınlar (1 puan)
- 39- Odada bir koltuk veya iyi kalite sandalye ve bir sehpa (1 puan)
- 40- Odalar arası ses izolasyonu (2 puan)
- 41- Enerji tasarrufuna yönelik sistemler (3 puan)
- 42- Televizyon (4 puan)
(Ses kontrol ayarı sabitlenmişse 2 puan, televizyon kanalları hakkında bilgilendirme yapılmış ise 1 puan ilave edilir.)
- 43- Televizyonlarda tanıtıcı yayın yapılması
(Her dil 1 puan, toplam 3 puanı geçemez.)
- 44- Uydu yayını veya kablolu televizyon (2 puan)
- 45- İnteraktif televizyon sistemi (4 puan)

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

47- Sigara içilmeyen oda düzenlemesi (2 puan) (Oda kapısında özel işaretin bulunması, odalarda kül tablası, kibrit bulunmaması ve broşürde bilgilendirmenin yer alması halinde değerlendirilir, toplam oda kapasitesinin %5 inden az ise değerlendirilmeye alınmaz.)

BANYOLAR

48- Zemin kaplaması;

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

49- Yıkama yeri (küvet, duş teknesi vb);

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

50- Aksesuarlar;

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

51- Büyüteçli ayna;

- Işıklı (2 puan)
- Normal (1 puan)

52- Banyonun yeterli aydınlatılması (2 puan)

53- Banyo ayak havlusu (1 puan)

54- Banyo perdesi veya aynı görevi yapan ayırıcı;

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

55- 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)

56- Armatürler ve bataryalar;

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

- Normal kalite (1 puan)

57- Rezervuarlar (3 puan) (Su tasarruf sistemi bulunması halinde 1 puan ilave edilir.)

58- Banyoda telefon (2 puan)

59- Banyoda resepsiyonla bağlantılı alarm sistemi (1 puan)

60- Banyoda saç kurutma makinesi (2 puan)

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

61- Niteliğini kaybetmemiş el ve banyo havluları (2 puan)

(Amblemlı olması halinde 1 puan ilave edilir.)

HİZMETLER

62- Çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti veya otomatik çamaşır makinesi (3 puan)

63- Yüzme havuzu, lokanta, hamam, sauna, çeşitli spor üniteleri vb.

(Her biri 2 puan, toplam 10 puan)

ORTAK MUTFAK DÜZENLEMESİ

64- Hazırlık ve malzeme istif yerleri (3 puan)

65- Ocak, ızgara, fırın ve çay kahve pişirme donanımı (3 puan)

66- Kapasite ile orantılı buzdolabı (3 puan)

67- Servis malzemelerinin niteliği (3 puan)

68- Bulaşık yıkama yeri (2 puan) (Bulaşık makinesi bulunması halinde 2 puan ilave edilir).

DÜŞÜNCELER:

PANSİYONLAR

TESİS TÜRÜ	BİRİNCİ BÖLÜM (Genel Nitelikler)		İKİNCİ BÖLÜM (Türü)	
	Asgari Puan	Aldığı Puan	Asgari Puan	Aldığı Puan
PANSİYON	80		90	

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

Arz olunur.