

Spiral by Antio	DEZAVANTAJLI MISAFİR PROSEDÜRÜ	Form No	EBA-PR-001
		Yayın Tr	1.12.2023
		Rev. Tr/No	-/00
		Sayfa No	1/2

## 1. AMAÇ

Bu prosedür işletmemizde misafir edilen Engelli Misafirlere hizmet standartlarını belirlemek amacı ile hazırlanmıştır.

## 2. TANIMLAR

**Engelli Misafir:** Görme, Duyma veya Ortopedik Engeli olan kişi

**Acil Durum:** Acil Durum Prosedüründe Tanımlanmış olan; Yangın, Su Baskını, Deprem, Terör Saldırısı, Hastalık gibi olaylar.

**Acil Durum Görevlisi / Ekibi:** Acil Durum sonucunda Engelli Bireylerin Emniyetini ve can güvenliğini sağlamak üzere özel olarak görevlendirilmiş, işletme çalışanı kişi ya da kişiler. Acil Durum ekibi normal zamanlarda rutin işlerini yapar. Özel durum oluştuğunda talimat verilmeksizin öncelikli olarak Engelli Misafirler ile ilgilenme sorumluluğundadır.

**Güvenli Alan:** Acil durumu gerektiren bir olay sonucunda risk altındaki kişilerin can güvenliğini sağlamak üzere önceden tespit edilmiş olan toplanma yeri veya riskin olmadığı alan.

**Engelli Odası:** Dezavantajlı bireyleri ağırlamak için özel olarak düzenlenmiş oda

## 3. UYGULAMA

### Rezervasyon aşamasında yapılması gerekenler

Tesisin hem internet sitesinde, hem de mobil uygulamalarında, rezervasyon aşaması da dahil olmak üzere engellilere bireylere uygun, çalışanların da uyabileceği açıklayıcı talimatlar ve bilgilendirmeler yapılır. Duyma ve bedensel engelliler için tesise nasıl daha kolay gelinebileceği ile ilgili bilgilendirmeler, görme engelliler içinse, tesise gelecek yürüme yolların detaylı tarifini yapılmalıdır.

Engelli misafirin ne tür engeli olduğu, kendisini rahat ettirmek ve ihtiyaçlarına yönelik neler yapabileceği sorulur.

Dezavantajlı misafirlere rezervasyon aşamasında; kalacağı yer hakkında bilgiler verilir, giriş esnasında da tesisteki aktiviteler ve restoranların konumları, açılış kapanış saatleri ve hangi tür yemekler olduğu bilgisi paylaşılmalıdır.

### GÖRME ENGELLİLER İÇİN

\* Tesise geldiğinde kendisinden izin istenir ve görevlendirilen personelin koluna tutunması sağlanır.

\* İşlemlerinin resepsiyon alanında veya eğer isterse odasında yapılabileceği belirtilir.

\* Giriş kaydını doldurmasına yardım edilir.

\* Tesis hakkında ve kalacağı oda hakkında bilgiler verilir, hangi katta olduğu, yardım istediğinde resepsiyona nasıl ulaşacağı, oda servisini ve yemeklerin nasıl servis edildiği anlatılır.

\* Misafir ile birlikte odaya giderken çevre tanıtılır, yürüyeceği yolda set, basamak, koridor, sehpa, çiçeklik, asansör varsa kendisine bildirilir.

\* Uyandırma veya yemek saatinde restorana inmek isteyip istemediğini sorulur

\* Misafirin çıkışında ise, hesabındaki detayları kendisine okunur, eğer nakit ödeyecekse, alınacak ve verilecek para açıkça söylenir.

\* Resepsiyon görevlisinin en önemli görevi, diğer vardiyada çalışan arkadaşlarına engelli misafir konakladığını bildirmek, restoran, kat hizmetleri, güvenlik, teknik servis, sağlık kulübü gibi bazı departmanlara da haber vermektir.

\* Görme engelliler için telefonun hemen yanında kabartma harfli telefon numarası olmalıdır.

**Kahvaltı Salonu /Restoranda** Misafir kapıda karşılanır ve masaya kadar eşlik edilir. Açık büfe servisi varsa, büfedeki yemekler kendisine anlatılır, gerekirse yemeğini tabağına doldurması için de yardım edilir. Menüden bir şeyler isteyecekse, menü kendisine okunur.

**Kat hizmetlerinde** çalışanların, odaya girerken daha hassas davranmaları, temizlik için müsaade istemeli, herhangi bir isteklerinin olup olmadığını sormaları sağlanmalıdır. Ayrıca yürüme yolunda, koridorda kendilerine engel olacak malzemelerin, kat arabalarının olmaması için çaba harcamalıdır.

DÜZENLEYEN

ONAYLAYAN

Aykut Taşçı

Spiral by Antio	DEZAVANTAJLI MISAFİR PROSEDÜRÜ	Form No	EBA-PR-001
		Yayın Tr	1.12.2023
		Rev. Tr/No	-/00
		Sayfa No	2/2

\* Diğer engelli misafirlerde olduğu gibi duyma engelli misafirler için de resepsiyonda çalışanlar, diğer vardiyadakilere ve diğer departmanlara haber vermelidir.

**Güvenlik** olası bir yangın, deprem veya diğer acil tahliye durumları için kendisine yardımcı olmalıdır.

**Teknik bölüm** odasındaki acil durum iplerinin veya sensörlerin çalışır durumda olduğu kontrol edilir, misafir eğer görme engelli ise, sesli ve titreşimli uyarı ekipmanını yerleştirmeleri, duyma engelli ise, görüntülü uyarı sistemlerini çalışır hale getirmelidir.

**Duyma engelliler için ise;** titreşimli uyarı yastığı, görsel uyarılar, kapı ziline entegre görsel uyarının harekete geçip geçmediğini kontrol etmelidir.

### DUYMA ENGELLİLER İÇİN

\* Duyma engelli misafirlerde iletişim için en önemli unsurun vücut dili olduğuna dikkat edilir.

\* Misafirin gözleri takip edilir, dikkatlice dinlendiği görsel olarak belirtilir.

\* Resepsiyon ve serviste çalışanlar işaret dilindeki en az beş veya altı kelimeyi bilmeleri sağlanır.

\* İletişim halindeyken söylenen kelimeleri Misafir dudak okuyarak anlayacağı için, ağız kapatılmamalı, uzun cümleler yerine net ve kısa cümleler kurulmalıdır.

\* Bir şeyler anlatırken eller, parmaklar ve kollar kullanılmalıdır.

\* Yemek yiyeceği restoranı veya odasının hangi katta olduğu misafire bildirilir.

\* Herhangi bir şey istediğinde ise, yazılı mesaj atabileceği hatırlatılır. Misafire sürekli takip edilen bir mail adresi veya sms no bilgisi verilir.

\* Diğer engelli misafirlerde olduğu gibi duyma engelli misafirler için de resepsiyonda çalışanlar, diğer vardiyadakilere ve diğer departmanlara haber vermelidir.

### FİZİKSEL ENGELLİLER İÇİN

\*. Tesisimiz binasının yapısı gereği tadilat yapmaya müsait olmadığından, fiziksel dezavantajlı misafirlerimizin konaklamasına müsait değildir.

Rezervasyon öncesi ve esnasında misafirlere bildirilir. Sosyal medya ve/veya web sitesinde paydaşlara ve misafirlere bilgilendirme yapılır.

\* Buna rağmen engelli misafirin, engel durumuna göre erişimine engel olan durum varsa tespit edilir ve giderilmesi sağlanır.

\* Diğer engelli misafirlerde olduğu gibi duyma engelli misafirler için de resepsiyonda çalışanlar, diğer vardiyadakilere ve diğer departmanlara haber vermelidir.

### ENGELLİ ODASI

Engelli odası, misafirlerin özel durumlarına uygun eklemeler yapılır. Duyma engelliler için ışıklı ve titreşimli uyarı sistemi, görme engelliler için sesli ve titreşimli uyarı sistemi, ortopedik engelliler için rampa, sarı kabartma parkeler, kabartma harfli (Braille alfabesi) elektrik düğmeleri, titreşimli yastık, zil çağrı ipi veya çağrı butonu bulundurulur.

### ACİL DURUMLARDA MÜDAHALE

\* Engelli misafirin kolaylıkla haber vereceği olanaklar sağlandığından emin olunduktan sonra; Oluşan bir Acil Durum ve Uyarısı veya misafirin talebi varsa; Acil Durum Görevlisi/Ekibi derhal rutin işlerini bırakır ve engelli misafirlere ulaşır ve misafiri güvenli alana ulaştırır veya gerekli önlemleri alır.

### YARDIMCI DOKÜMAN

\* Dezavantajlı Misafir Talimatı \*\*\*

\* Dezavantajlı Misafir Kayıt Formu \*\*\*

\* Acil Durum Müdahale Ekip Listesi \*\*\*

DÜZENLEYEN

ONAYLAYAN

Aykut Taşçı