



## 2024'TE BİRLİKTE ÇALIŞACAĞIZ

**GÜVENLİK YÖNETİMİ:  
OTEL ORTAKLARIMIZ İÇİN BİR REHBER**





***Jet2.com ve Jet2holidays'te  
müşterilerimizin refahı  
Tüm faaliyetlerimizde birinci öncelik.***



# Önsöz

2023'teki mükemmel sezonun ardından biz ve ortaklarımız, Birleşik Krallık'ın en büyük Tur Operatörü olarak bu yıl çok yoğun bir sezon geçirmeyi sabırsızlıkla bekliyoruz.

**Jet2.com** ve Jet2holidays'de müşterilerimizin refahı tüm faaliyetlerimizde önceliğimizdir **ve aldığımız her kararda dikkate alınır. Bizle seyahat ettikleri surece** müşterilerimizin refahının önceliklendirilmesini sağlamak için stratejileri, yönetim sistemlerini ve süreçlerini uygulamaya, geliştirmeye ve iyileştirmeye kararlıyız.

Bundan sonraki sayfalardaki informasyonun amacı hali hazırda uyguladığınız veya uygulamadığınız prosedürler hakkında olup uygulamıyorsanız bunlar hakkında bilgi verip destek olmaktır.

Bu rehber kitapçık birkaç bolum halinde yazıldı ve amacida müşteriler gelmeden önce otel operasyonlarını güvenlik açısından değerlendirip size destek olmaktır. Her bir bolum değişik operasyonlara atanmış olup bolum icinde otelinizde olmayan tesisler olmayabilir. Lütfen bu kontrolleri ve uygulamaları yaparken kayıt altına almayı unutmayın.

Birlikte çalışarak seyahat endüstrisine turizme nasıl öncelik verdiğimizizi gösterme konusunda öncülük yapabileceğimize inanıyorum. Müşterilerimizin sağlık, güvenlik ve refahını sağlamak ve onların keyifli, güvenli ve sağlıklı bir yaşam sürmeleri için sürekli çalışıyoruz. tatil. Hepimiz önümüzdeki sezonda sizinle çalışmayı sabırsızlıkla bekliyoruz.

Tür Saygılarımızla



Steve Heapy  
CEO



## BÖLÜM 1

# YASAL

Şikayetler ve yasal iddialar tamamen ortadan kaldırılamaz ancak yukarıdaki rehberliği takip ederek ve en yüksek hijyen ve güvenlik standartlarını sağlayarak, alınan her türlü şikayet veya iddiayı savunma şansımızı önemli ölçüde artırabiliriz.

Belgelerin tamamlanması ve saklanması güvenlik yönetiminin önemli bir parçasıdır. Bu kılavuzda tartışılan konulara ilişkin tüm belgeler mümkün olduğu kadar uzun süre, ideal olarak en az 3 yıl süreyle saklanmalıdır. Bu, bir Otel misafirinin yasal bir talep veya şikayeti olması durumunda, bu belgelerin, olayları önlemek ve otel genelinde yüksek düzeyde sağlık, hijyen ve güvenlik sağlamak için iyi önlemlerin alındığını göstermenin bir yolu olarak ibraz edilmesini sağlar.

Bir otel misafiri tarafından bir yaralanma veya hastalığın rapor edilmesi durumunda, aşağıdakilerin kaydedilmesine olanak sağlayacak uygun raporlama prosedürleri bulunmalıdır:

- hastalıkla ilgili tarih, yer ve koşullar
- sırada olaya tanık olmuş veya bir hastalığın raporunu vermiş olabilecek herhangi bir otel personeli tarafından verilebilecek her türlü ayrıntı veya bilgi
- olaya tanık olan müşterilerin verdiği herhangi bir beyan.

Etkilenen misafir tarafından size bildirilmemiş bir yaralanma veya hastalığın farkına varırsanız, gelecekte bir şikayet veya hak talebinde bulunulması ihtimaline karşı, yine de çevredeki koşulları mümkün olduğunca kaydetmeye çalışmalısınız. Etkilenen misafirin herhangi bir bildirimde bulunmamasına rağmen, bu onların eve döndükten sonra bize şikayette bulunmalarını veya talepte bulunmalarını engellemez. .

Yine, herhangi bir şikayet kaydı veya kayıtları mümkün olduğu kadar uzun süre, ideal olarak en az 3 yıllık bir süre boyunca saklanmalıdır; böylece bir şikayet veya iddia durumunda gerekli bilgi için bunlara başvurulabilir.

Birleşik Krallık'ta, bir yetişkinin kişisel yaralanma geçirmesinden sonraki 3 yıla kadar herhangi bir zamanda mahkemede resmi bir talepte bulunulabilir ve çocuklar için 3 yıllık süre 18 yaşına gelene kadar işlemeye başlamaz; dolayısıyla bu nedenle Belgeler için 3 yıllık saklama süresi tavsiye ediyoruz. Hızlı raporlama prosedürlerinin bu kadar önemli olmasının nedeni de budur; böylece bir müşterinin resmi bir talepte bulunmasında herhangi bir gecikme olursa, olayı çevreleyen koşullar herkesin aklında tazeyken soruşturmaların olay anında yürütüldüğünden emin olabiliriz. zihinler ve raporlar o zamanki olayların anılarını doğru bir şekilde yansıtır.

Bir müşteri tarafından bir talepte bulunulması durumunda **Jet2holidays'ın** hukuk departmanı, bu belgelerin kopyalarının bize iletilmesini talep etmek üzere iletişime geçecektir.



- Birçok otelin yıl içinde oda doluluğunun düşük olduğu veya otelin kapalı olduğu dönemleri vardır. Sessiz dönemler, sistem dezenfeksiyonu veya su deposu ve kazanın yenilenmesi gibi su sistemine yıllık bakım yapmak için ideal bir fırsattır.
- Avrupa Hastalık Önleme ve Kontrol Merkezi'nin (ECDC) "Turistik konaklama işletmeleri yöneticileri için Lejyoner hastalığı riskinin nasıl azaltılacağına dair broşürü"nde yer alan kılavuz, Legionella bakterisinin sunduğu riski etkili bir şekilde yönetmek için gerçekleştirilecek eylemlerin ayrıntılarını sağlar. Bu çeşitli dillerde hazırlanmıştır ve aşağıdaki bağlantıda bulunabilir: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/leaflet-managers-tourist-accommodation-how-reduce-risk-legionnaires-disease>
- Oteller, aşağıdaki önlemleri ve adımları içermesi gereken kendi su güvenliği yönetim sistemlerini geliştirmek için sektördeki en iyi uygulamaları ve tavsiyeleri kullanmalıdır:

## **SORUMLU KİŞİ**

Oteller, Legionella bakterileriyle ilişkili riskleri yönetmek ve güvenli, içilebilir su sağlamak için sorumlu bir kişi görevlendirmelidir. Rol aşağıdaki görevleri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- standartları ve en iyi uygulamaları bilmek ve bunlara uymak .
- Su sisteminin tüm bileşenlerine aşina olmak ve sistemin kapsamlı bir bakım ve izleme sisteminin uygulanmasını sağlamak.
- Risk değerlendirmeleri, gerekli bakım eylemlerinin sıklığını belirleyecektir ve bunların ihmali önlemek için günlükleştirilmesi gerekir.

Sorumlu kişi rolünü yerine getiren kişinin, görevlerini yerine getirebilecek şekilde uygun şekilde eğitilmiş olması esastır.

## **SU DEPOSU TEMİZLİĞİ & DEZENFEKSİYONU**

Sıcak Ve Soğuk su depolama tankları en az yılda 1 kere olmak üzere denetlenmiş, temizlenmiş, ve uygun dezenfektan konsantrasyonu ile dezenfekte edilmelidir (örn. 50ppm serbest klor 1 saat, veya buna es değer).

## **SU DAĞITIM SİSTEMİNİN YIKAMA VE DEZENFEKSİYONU**

Su dağıtım boru tesisatı en az yılda 1 kere olmak üzere sifonlararak yıkanmalı ve uygun dezenfektan konsantrasyonu ile dezenfekte edilmelidir. (örn. 50ppm serbest klor 1 için saat, veya onun eş değer).

- Eger otel operasyonu sezonluk ise risk değerlendirme sezon başlamadan önce outletlerin ilk kullanımdan önce ne kadar çalıştırılması gerektiğini tanımlamalıdır.

## **DUŞ BAŞLIKLARININ KİREÇ TEMİZLİĞİ VE DEZENFEKSİYONU**

Tüm duş başlıkları düzenli olarak çıkartılmalı, kirecten arındırılmalı ve dezenfekte edilmelidir – bu genellikle en az her üç ayda bir yapılmalıdır.

- Risk değerlendirmesi gerekli dezenfektan konsantrasyonunu tanımlamalıdır (örn. 50 ppm serbest klor).1 saat veya eşdeğeri).

## **KLİMA**

Düzenli ve sezon öncesi bakım programları mevcut olmalıdır. Yoğuşma tavaları, filtreler ve elekler vb. dahil olmak üzere iklimlendirme sisteminin tüm elemanları temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir. Klima sisteminin doğru çalışması için diğer tüm planan önleyici bakımlar uygulanmalıdır.





## **KULLANIMA UYGUNLUĞUNUN TEYİT EDİLMESİ İÇİN SU NUMUNELERİNİN ANALİZİ**

Su sisteminin güvenliğini doğrulamak için su örneklerinin analizi düzenli olarak yapılmalıdır.

Genellikle her üç ayda bir lejyonella analizi, her ay ise genel bakteriyolojik analiz için numuneler alınır.

## **KAZANLARIN VE SU ISITICILARININ KONTROLÜ**

Tüm su ısıtma kazanlarının ve sıcak su silindirlerinin doğru şekilde çalıştığından ve sistem boyunca dağıtılacak uygun su sıcaklığına ulaştığından emin olmak için düzenli kontroller yapılmalıdır. Sıcak su, 60 °C'nin üzerinde depolanmalı ve su sistemi boyunca 50 °C'nin üzerinde dağıtılmalıdır.

## **SU SICAKLIKLARININ VE DEZENFEKTAN SEVİYELERİNİN KONTROLÜ**

Düzenli kontroller dağıtılmış su sıcaklıkları yapılmalı ve kaydedilmelidir. emin olmak 0:

- tüm çıkışlarda 50 °C'nin üzerine çıkmaktadır .
- Soğuk su dağıtım sıcaklıkları tüm çıkışlarda <25 °C'ye ulaşır.
- Su dağıtım sisteminin tüm alanlarında su dezenfektan seviyeleri 0,2 - 0,5 ppm civarında tutulmalıdır.



**YANGIN ALARMLARI VE ALGILAMA**

Oteller ve diğer turistik konaklama yerleri, yangınları tespit etmek ve müşterileri uyarmak için bazı araçlara sahip olmalıdır. Bu genellikle bir alarm paneline bağlanan kablolu bir otomatik yangın algılama sisteminin kurulumunu gerektirir. Kablolu bir yangın alarm sistemi genel olarak aşağıdaki bileşenlerden oluşacaktır:

- Misafir yatak odaları, ortak alanlar ve yüksek riskli odalarda bulunması gereken duman dedektörleri .
- Yeterli gürültü seviyesine ulaşan alarm sirenleri.
- Bina tipine bağlı olarak yangın çağrı noktaları.
- Mutfaklarda ve kazan dairelerinde duman ve ısı dedektörlerinin bir kombinasyonu kullanılabilir.
- Personel tarafından her zaman izlenebilecek bir lokasyonda imarlı yangın alarm paneli. Bu alanda 24 saat personel bulunmadığında, alarm bu saatlerde tek aşamalı alarma dönüştürülmelidir.
- Yedek pil güç kaynağı.

Yangın alarmlarının tam olarak çalışır durumda olduğundan ve hatasız olduğundan emin olmak için düzenli olarak test edilmesi gerekir. Tespit edilen arızalar gerektiği şekilde onarılmalıdır. Kablolu duman dedektörleri için herhangi bir yedek güç kaynağı , en az yılda bir kez kontrol edilmelidir. Yangın alarm sistemi en az yılda bir kez uygun şekilde yetkin bir kişi tarafından incelenmelidir.

Otelde disko veya eğlence alanı varsa, yangın alarmı devreye girdiğinde ses sistemi müzik susturulacak şekilde yangın alarmına bağlanmalıdır.

**KAÇIŞ YOLLARI**

kaçabilmelerini sağlamak için kaçış yollarının kullanımının güvenli olması önemlidir. Tüm müşterilerin toplanma noktası gibi güvenli bir yere doğrudan kaçış yollarını takip edebilmelerini sağlamak için düzenli, planlı kontrollerin yapılması gerekmektedir .

- Kaçış yollarındaki kapılar genellikle kaçış yönünde açılmalıdır. Herhangi güvenli bir yere giden kaçış yolu üzerindeki kapı veya geçiş anahtara ihtiyaç duyulmadan açılabilir.
- Kaçış aracı olarak kullanılan merdivenler genellikle kendiliğinden kapanan, duman geçirmez yangın kapılarıyla korunmalıdır.
- Otelin normal çalışması sırasında, yangın kapılarının manyetik tutucularla açık tutulduğu durumlarda, bunlar yangın alarmının devreye girmesiyle otomatik olarak kapanmalıdır.
- Bazı güvenlik kapıları güvenlik mıknatısları tarafından kapalı tutulabilir. Yangın alarmının etkinleştirilmesi üzerine, kapalı kapı mıknatısları mülkten çıkışa izin verecek şekilde serbest bırakılmalıdır.
- Tüm konaklama müşteri odalarında “Yangın durumunda yapılacaklar” uyarıları bulunmalıdır. Yangın durumunda müşterilerin ne yapması gerektiğini açıkça tanımlamalı ve odadan toplanma noktası gibi güvenli bir yere kadar en güvenli seyahat yönünü gösteren kaçış yolunu göstermelidir.
- Acil Durum Aydınlatması Dış kaçış yolları dahil, güvenli bir yere giden tüm kaçış yollarında mevcut olmalıdır. Tüm acil durumlar aydınlatma içinde the mülkün yedek güç kaynağı olmalı ve yıl boyunca test edilmelidir .
- Herhangi bir acil durumda insanlari güvenli bir yere ukastirmek için önlendirici yangin kacis isaretleri mülkün her yerinde saglanmalıdır.



### BÖLÜM 3

# YANGIN GÜVENLİĞİ

- İç ve dış kasis yolların bloke edecek engellerden aridirilip bos olamali ve kaygan olmamalıdır.
- Toplanma noktaları açıkça belirlenmeli ve bu alanlar kapatılmamalıdır.
- Çıkma koridor içindeki tüm müşteri odası kapıları duman durdurucu olmalı ve kendiliğinden kapanan cihazlarla donatılmalıdır.
- Uzunluğu 30 metreyi aşan ve alternatif çıkışları birbirine bağlayan koridorlar ideal olarak koridorun yaklaşık yarısında kendiliğinden kapanan, duman durdurucu kapılarla alt bölümlere ayrılmalıdır.
- İdeal olarak tüm kaçış koridorlarındaki depolama ortadan kaldırılmalı veya en azından yanıcı olmayan nitelikte olmalı ve çıkma koridorlarda depolamaya izin verilmemelidir.



## HATIRLATMA!

Hiçbir engel olmadığından emin olmak için tüm iç ve dış kaçış yollarını kontrol edin

## OTOMATİK HAVALANDIRMA SİSTEMLERİ

- Acil durumda kullanılmak üzere otomatik havalandırma sistemlerinin kurulduğu yerlerde, bunlar gerektiği gibi etkinleştirildiğinden emin olmak için incelenmeli ve test edilmelidir.

## YANGIN SÖNDÜRME EKİPMANI

- Tüm yangın söndürücüler, yangın battaniyeleri, vee hortum makaraları kesinlikle yılda en az bir kere yetkili servisler tarafından denetlenmeli ve bakimi yapılmalıdır.

## YAĞMURLAMA / OCAK BASTIRMA SİSTEMLERİ

- Tüm otomatik bastırma sistemleri yetkin bir kisi tarafından incelenip bakimi yapılmalı ve calistirildigi zaman yeterliliğinin saglandigi konfirme edilmelidir

## YEDEK GÜÇ

- Tum destek jeneratörleri yıllık test programına göre yetkin bir kisi tarafından full kapasite calistirilip test edilmelidir.



## EN İYİ İPUÇLARI

Uzunluğu 10 metreden uzun olan çıkma koridorlar için, koridorun tüm uzunluğu boyunca yanıcı mobilyaların kaldırılmasının, iyileştirilmiş bir yangın algılama sisteminin kurulmasının veya diğer hafifletici önlemlerin uygulanmasının değerlendirilmesi de gerekli olabilir.







## BÖLÜM 4

# BESİN GÜVENLİĞİ

**Jet2holidays**, tüm otellerin, gıda operasyonunun büyüklüğüne ve türüne uygun bir Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamasını zorunlu kılmaktadır. Müşteriler geldiğinde mekanın ve yiyeceklerin kullanıma uygun olmasını sağlamak için, asgari olarak aşağıdaki hususların tamamının uygulandığından emin olmalısınız .

## YÖNETİM STANDARTLARI

- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, müşterilere sunulan gıdanın güvenliğini sağlamak amacıyla uygulanacak standartları belirlemelidir. Bu, ulaşılması gereken standartları ve bunların uygulamada nasıl izleneceğine ilişkin bilgileri tanımlamalıdır .

## YEMEK KALİTESİ

- Teslimatlar – Tüm gıda depolama alanları temiz ve taze ürünlerle doldurulmaya hazır olmalıdır. Rafları yeniden stoklarken, iyi bir stok rotasyonu ve tarih yönetimi uygulamayı unutmayın. Gıdalar teslim edildiklerinde, uygun raf ömrüne, gıda sıcaklığına sahip oldukları ve herhangi bir kontaminasyondan arınmış oldukları kontrol edilmelidir .
- Kalite – Ürünlerin hala güncel ve iyi durumda olduğundan emin olmak için stoktaki tüm gıda maddeleri incelenmelidir. Kalitesiz veya tarihi geçmiş yiyecekler atılmalıdır. Etkili stok rotasyonuna yardımcı olmak için hazırlanan gıdalara uygun bir tarih etiketi sağlanmalıdır.

## TEMİZLİK VE DEZENFEKSİYON

Gıda işletmesindeki tüm alanların sık sık temizlendiğinden ve dezenfekte edildiğinden emin olun. Bu şunları içerebilir:

- Yiyecek dağıtım/alma alanları
- Depolama (buzdolaplarının, dondurucuların, kuru depoların ve ilgili tüm rafların içi dahil)
- Yiyecek Hazırlama alanları ve ekipmanları
- Pişirme ve sıcak tutma alanları ve ekipmanları
- Yiyecek kapları ve saklama bölmeleri
- Yıkama alanları ve temizlik ekipmanları
- Çöp alanları
- Yiyecek servis alanları ve ekipmanları (örneğin büfe ve gösteri mutfak)
- Yemek alanları
- Barlar ve Snack barlar
- Gıdayla temas eden veya gıdayla temas etmeyen diğer ekipman ve yüzeyler

## TEÇHİZAT

Tüm soğutucuların, dondurucuların ve pişirme ekipmanlarının tam çalışır durumda olduğundan, iyice temizlendiğinden ve dezenfekte edildiğinden emin olun. Kullanılan tüm ekipmanlar iyi durumda olmalıdır. Kötü durumdaki herhangi bir ekipman (örneğin kesme tahtası) yenilenmeli veya uygun şekilde onarılmalıdır.

- Su sistemine doğrudan bağlanan buz makineleri, zararlı bakteri üremesi açısından daha geniş su sistemi hijyen testlerine uygun olarak test edilmelidir. Hat içi filtreler gerektiğinde, duruma veya üreticinin talimatlarına göre değiştirilmelidir. Buz makinelerinin beslemesinde kullanılan su, içme suyu kalitesinde olmalıdır.
- Otomatik Satış Makineleri, buz makineleriyle aynı şekilde kullanılmalı, düzenli olarak temizlenmeli, yıkanmalı ve dezenfekte edilmelidir. Bu, genellikle üçüncü bir tarafça yönetilse bile, aşağıdakiler de dahil olmak üzere her türlü satış makinesini içerir:
  - Sıcak İçecek dağıtım makineleri
  - Soğuk ve alkolsüz içecek dağıtım makineleri
  - Dondurma dağıtım makineleri





### **GIDA SICAKLIĞI KONTROLÜ**

Güvenli gıda sıcaklıklarını korumak için kullanılan tüm ekipmanların, etkili bir şekilde çalıştıklarından emin olmak için düzenli olarak izlenmesi gerekir. Ekipmanın etkili bir şekilde çalıştığından emin olmak için soğutucu ve donduruculardaki gıdaların sıcaklıkları kontrol edilmelidir. Uygun olmayan ünite sıcaklıklarının tespit edildiği durumlarda gıdalar, doğru çalışan bir üniteye taşınmalıdır.

servis boyunca izlenmeli ve kaydedilmelidir.

Yiyecek ve içecek personeli tarafından ideal olarak açılmadan önce, normal çalışma sırasında en az bir kez ve kapanışta düzenli sıcaklık kontrolleri yapılmalıdır.

### **HAŞERE KONTROLÜ**

Zararlılar, müşterilerin yediği yiyeceklerin aynısını sever ve yerler. Bu , tüketicilere sunulan gıdayı nerede sakladığınızı, hazırladığınızı ve kullandığınızı bulmaya çalışacakları anlamına gelir . Yeterli miktarda yiyecek, su veya diğer sıvıların bulunduğu herhangi bir binada haşerelerin cezbedilmesi muhtemeldir. Gıda operasyonu iyi kontrol edilmezse haşere istilasının meydana gelme olasılığı çok daha yüksektir.

Herhangi bir zararlının bir binaya girmesini önlemenin en iyi yolu, etkili haşere önleme tedbirlerinin uygulanmasını sağlamaktır. Bu şu anlama gelebilir:

- duvardan geçen boruların etrafındaki boşlukların kapatılması
- Açılabilir pencerelere sineklik takılması
- İçinde olunmadığında kapı ve pencereleri kapatmak
- Herhangi bir yapısal hasara karşı rutin bakım yapılması
- İç ve dış drenaj açıklıklarının kapatılması vb.

Zararlıların bir binaya girip orada kalmasının nedeni, onlara yiyecek, su ve yaşamaları için rahatsız edilmeyen bir yerin sağlanmasıdır. Gıda işletmesi tarafından kullanılan binalarda zararlıların kalma riskini azaltmak için tüm alanlar:

- Temiz ve hijyenik koşullarda tutulmalı
- Sıvı dökülmelerinden ve su sızıntılarından arındırılmış olmalı
- Kullanılmayan alanlardan uzak olmalı, her zaman tüm alanların iyice ve düzenli olarak temizlendiğinden emin olunmalıdır .

Tüm mülkler, tesis içinde bulunan zararlıların varlığını ve arındırılmasını izlemek için etkili bir araca sahip olmalıdır. Haşere yüklenicinizden, tesisin kapsamlı bir incelemesini ve arındırma yapmasını isteyiniz veya bu konuda deneyimliyseniz bu görevi kendinizde yapabilirsiniz. Başta çöp alanları olmak üzere tüm alanları iyice kontrol edin ve haşere istilasını ortadan kaldırın.

### **HİJYEN SARF MALZEMELERİNİN YENİLENMESİ**

Gerektiğinde tüm alanların tüketim malzemeleriyle doldurulduğundan emin olun. Buna misafir odaları, ortak alanlar ve tuvaletler de dahil olacak . Bu öğeler şunları içerecektir:

- Tek kullanımlık el havluları
- El sabunu
- El dezenfektanı
- Tuvalet kağıdı



BÖLÜM 4

# BESİN GÜVENLİĞİ

## EĞİTİM

Gıda güvenliği konusunda yeni personelin tam eğitim almasını, mevcut personelin ise düzenli olarak tazeleme eğitimi almasını sağlamalısınız. Eğitim seviyesinin gıda işleme ve yönetim faaliyetleri seviyesine uygun olduğundan emin olmalısınız.

Personel ayrıca, bir hastalık olayının farkına varmaları durumunda, personel olarak kendileri veya herhangi bir müşteri için hastalıkların raporlanması konusunda eğitim almalıdır.

## ALERJEN YÖNETİMİ

Müşterilere, alerjik veya intoleransı olabilecek gıda içerikleriyle ilgili bilgileri gösteren tabelalarla bilgi verilmelidir.

Alerjik reaksiyon veya intolerans riskini arttıran 14 standart alerjen vardır, ancak insanların bu 14 gıda türünden çok daha geniş bir yelpazedeki gıdalara karşı intoleransı veya alerjisi olabilir.

Müşterilere alerjen bilgilerini yönlendirme yöntemleri, müşterilerin gerekirse gıda içerikleri hakkında bilgi talep etmesi gerektiğini belirten basit bir tabeladan, check-in sırasında rezervasyon yapan her müşteri tarafından okunacak ve onaylanacak bilgi belgelerine kadar değişiklik gösterebilir. Alerjen bilgilerinin varlığı konusunda bilgilendirilme yapılmalı, müşterilerin bu bilgilerin nereden alınabileceği konusunda bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Müşterileri bilgilendirmek için hangi yöntem kullanılırsa kullanılsın, yerel düzenlemelere uygun olmalıdır.

Her menü ögesinde bulunan alerjenlerle ilgili bilgiler birkaç farklı yolla da sağlanabilir. Bazı tesisler, açık büfe yemeğin adını ve gıdada bulunan alerjenleri detaylandıran etiketlere sahip olmayı tercih ederken, diğer tesisler, her menü ögesindeki alerjenleri detaylandıran ayrı bir menüye sahip olmayı tercih eder.



## EN İYİ İPUÇLARI

*Personel hijyen malzemelerinin gerektiği şekilde yenilediğinden emin olun (örneğin sabun / el havlusu)*







Bu tesislerdeki tüm alanların iyi kontrol edilmesi ve çocuklara uygun bir ortam sunması ve yetişkinlerin güvenle keyfini çıkarması açısından büyük önem taşıyor.

## **YÜZME HAVUZLARI – GENEL, ÇOCUK HAVUZLARI VE SPALAR**

### **HAVUZ TESTLERİ VE HAZIRLIKLARI**

Tüm genel kullanım havuzları, bir kez açılmadan önce ve bir kez de normal çalışma sırasında olmak üzere günde en az iki kez test edilmelidir. Suyun sürekli olarak güvenli parametreler dahilinde ve iyi kalitede olduğundan emin olmak için sık sık test yapılması önerilir. Bu özellikle spa havuzunda, jakuzilerde ve sıcak küvetlerde önemlidir, çünkü su daha yüksek sıcaklıktadır, kimyasallar daha kararsız hale gelir ve bakteri üremesi olasılığı daha yüksektir. Test cihazlarının farklı sınırlamaları vardır. Karşılaştırma cihazlarında test cihazının yine de sonuç hakkında bir karar vermesi gerekecektir. Fotometre cihazları size daha doğru bir dijital okuma sağlar ancak daha maliyetlidir.

Havuz testi ve test kayıtlarının tutulması, genel etkili güvenlik yönetiminin bir parçası olarak gereklidir. Ayrıca, bir olay ve/veya hastalığın ardından yasal bir hak talebinde bulunulması durumunda bunlar, iddiaya karşı savunmaya yardımcı olacak her türlü delilin gerekli bir parçasıdır. Okunaklı, net ve hasarsız olmalıdırlar. Doğru sonuçlara ulaşmak ve düzeltici eylemin gerekip gerekmediğine karar vermek için havuz testlerini yalnızca uygun şekilde eğitilmiş kişiler gerçekleştirmelidir.

Ana Havuzlar (Çocuk Havuzları dahil) parametreleri	
Serbest klor	1 – 2 mg/l
pH	7.2 – 7.6
Spa Havuzları/Jakuziler/Jakuzi parametreleri	
Serbest klor	3 – 5 mg/l
pH	7.2 – 7.6

Ayrıca etkili olduklarından emin olmak için tüm filtreleri ve pompaları düzenli olarak incelemelisiniz. Günlük kontroller boru hatlarının, kimyasal enjektörlerin durumunun ve kimyasalların/tankların güvenli bir şekilde bırakılıp bırakılmadığının incelenmesini içermelidir.

### **KİMYASAL TEDARİK**

Tüm havuzların tam olarak işletilmesi için sahada yeterli miktarda kimyasal bulunduğundan emin olun. Aynı türde kimyasala ihtiyaç duyan diğer tedarikçileri ve tesisinizde önemli düzeltici eylem için yüksek dozlar gerektiren öngörülemez acil durumları göz önünde bulundurun. Kimyasal dağıtımının müşteriye dönük veya trafiğin yoğun olduğu alanlardan uzakta yapıldığından ve havuz tesisi alanlarına müşteriler veya girmeye yetkili olmayan kişiler tarafından erişilemediğinden emin olun.



### **HAVUZ BAŞI VE SU PARKI EKİPMANLARI / MOBİLYALARI**

Tüm havuz kenarı ve su parkı mobilyalarının (örn. masalar, şezlonglar, şemsiyeler vb.) iyi durumda olduğundan, varsa güvenli bir şekilde sabitlendiğinden ve kullanıma hazır olduğundan emin olun. Tüm ekipmanlar düzenli olarak temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir. Personelin mobilyalarda parçalanmış ahşap, keskin kenarlar bırakan kırık plastik ve benzeri kusurlar olup olmadığını kontrol etmesi gerektiğinin farkında olduğundan emin olun. Onarımların yapıldığı yerlerde bunun kayıtlarının tutulması önemlidir.

### **HAVUZ KURTARMA EKİPMANLARI**

Kolayca erişilebilen kurtarma ekipmanının yeterli miktarda mevcut olduğundan, iyi durumda olduğundan ve havuzların, su parklarının ve açık su alanlarının çevresinde açıkça görülebildiğinden emin olun. Personeli konumlarına yeniden alıştırmak ve pratik kurtarma senaryolarının bir parçası olarak personel eğitiminden yararlanmak iyi bir fikirdir.



## **ÇOCUK HAVUZU ÖZELLİKLERİ**

Çocuklar için tasarlanan havuzların derinliği 60 cm'yi geçmemelidir. Çocuk havuzu ile ana havuz arasında en az 3m mesafe bulunmalıdır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, en yakın giriş ve çıkış noktaları arasında 3 m mesafe oluşturacak kadar uzanan ayırma bariyeri konulmalıdır. Bariyerin yüksekliği en az 80 cm olmalı, boşlukların bulunduğu yerlerde genişlik 10 cm'yi geçmemelidir ve herhangi bir basamak çıkma veya tırmanma cazibesi olmamalıdır.

## **CANKURTARANLAR VE HAVUZ DENETİMİ**

Cankurtaran personelinin doğru bir şekilde eğitilmiş olması ve niteliklerinin geçerliliğinin sona ermediğini kontrol etmeniz gerekmektedir. Cankurtaranların görev başında olduğu molalar da dahil olmak üzere, havuzların çalıştığı her an cankurtaran gözetiminin sağlanmasını sağlamalısınız. Nitelikleri sona eren cankurtaranlar herhangi bir havuz veya su parkını denetlememelidir.

Yerel mevzuat havuzların cankurtaran olmadan çalışmasına izin veriyorsa, havuzun çalışması boyunca CPR konusunda yetkin kişi/kişilerin sahada çalıştığı alternatif bir denetim yöntemi bulunmalıdır. Bu, diğer görevlerin yanı sıra izlenen CCTV, bir bakım teknisyeni veya havuzları izleyen personel aracılığıyla da yapılabilir. Yerel mevzuatın cankurtaranları zorunlu kıldığı durumlarda, havuzu aktif olarak denetlerken ek görevler yapmamalıdır.

## **SU PARKLARI VE SU KAYDIRAKLARI**

### **HAVUZ BAŞI VE SU PARKI TABELA VE BİLGİLENDİRME**

Tüm çoklu panoların, dalış yasaklarının, derinlik işaretlerinin ve diğer güvenlik işaretlerinin yerinde ve açıkça görünür olduğundan emin olun. Su kaydıracağı güvenliğine ilişkin tabelalar yerinde olmalı ve kullanıcılar tarafından açıkça görülebilmelidir. Cam şişeler de dahil olmak üzere tüm cam eşyaların kullanımını yasaklayan bilgilerin bulunduğundan emin olun.

### **SÜRÜŞ İYİLEŞTİRME CİHAZLARININ (ŞİŞİRİLEBİLİR HALKALAR / PASPASLAR) TEMİZLİĞİ VE HAZIRLIĞI**

Sürüş iyileştirme cihazları incelenmeli ve kötü durumdaki ekipmanlar imha edilmelidir. Şişirilebilir sürüş geliştirme cihazları uygun şekilde şişirilmelidir. Kullanımdan önce tüm ekipmanlar iyice temizlenmelidir.

### **SU KAYDIRAKLARININ TEST EDİLMESİ**

Doğru ve güvenli çalıştıklarından emin olmak için tüm slaytlar su pompaları çalışırken test edilmelidir. Mümkün olduğu durumlarda, tüm kaydıraklar, yürüyüş yolları ve bunlara giden kuleler, herhangi bir kusurlu donanım (örn. paslanma vidaları, hava koşullarından kaynaklanan bozulma veya kırık destek kirişleri) açısından periyodik olarak incelenmelidir.

### **İLETİŞİM SİSTEMLERİ TESTİ**

Su kaydıracağı görevlileri ile su sıçrama havuzu cankurtaranları arasındaki tüm iletişim yöntemleri, doğru çalıştıklarından emin olmak için test edilmelidir. Hasarı önlemek amacıyla iletişim cihazlarının şarj edilmesi ve saklanması için uygun bir yer olduğundan emin olun.

### **PERSONEL EĞİTİMİ**

İlişkin tüm personel eğitimi gözden geçirilmeli ve personel gerektiği şekilde yeniden eğitilmelidir. Tüm rekreasyon alanlarının uygun şekilde yönetilmesini sağlayarak personele uygun düzeyde eğitim verilmesini sağlamalısınız. Bu hem mevcut hem de yeni çalışanlar için geçerlidir. Yeni çalışanların politika ve prosedürlerinize aşina olmalarına özellikle dikkat edilmelidir.



## **SPA & SPOR ALANLARI**

### **SPA HAZIRLIĞI, TEMİZLİK VE DEZENFEKSİYON**

Spanın tüm alanları günün belirli saatlerinde ve müşteri servisleri arasında temizlenmeli, dezenfekte edilmeli ve açık havada kurumaya bırakılmalıdır. Buna tedavi koltukları/masaları da dahil olmalıdır. Yeni ürünler piyasaya sürüldüğünde içeriklerinin potansiyel alerjenler ve riskler açısından değerlendirildiğinden emin olun. Ayrıca, geçerliliğinden emin olmak için üçüncü taraf yüklenicilerin ve/veya çalışanların lisanslarının düzenli aralıklarla gözden geçirilmesi önerilir.

### **FITNESS ALANI / SPOR SALONU HAZIRLIK, TEMİZLİK VE DEZENFEKSİYON**

Kimyasalları açık bağlantı noktaları olan elektrikli ekipmanlara (örneğin koşu bandı ekranları) püskürtürken özellikle dikkatli olun; silmeden önce beze veya kağıt mendile püskürtün. Gün sonunda otel personeli tarafından yapılan tam dezenfeksiyona ek olarak, kullanıcıların kullanımdan sonra kendi ekipmanlarını dezenfekte edebilecekleri araçların bulunduğundan emin olun.

### **FITNESS EKİPMANLARI GÜVENLİĞİ**

Tüm fitness ekipmanları güvenli çalışma açısından kontrol edilmeli ve gerekli bilgi tabelaları mevcut olmalıdır. Herhangi bir kusurlu ekipman ya 'kullanım dışı' işaretiyle kullanımdan kaldırılmalı ya da fiziksel olarak kaldırılmalıdır. Bu, büyük makineler ve kablo tutacağı ataşmanları veya karabinalar gibi daha küçük öğeler için geçerlidir.

Yoga topları, Pilates topları veya İsviçre topları gibi ekipmanlar uygun şekilde şişirilmelidir. Bu kontrollerin bakım kayıtlarını mutlaka saklayın.

### **İÇME SUYU TEMİNİ**

Fitness salonlarında uygun içme suyu temini sağlanmalıdır. Müşterinin kullanımına sunulan içecek kapları kırılmaz olmalıdır. Bardakların/kağıt havluların atılmasıyla ilgili yöntemleri, yeterli miktarda atık imha kutusunun ve mümkünse geri dönüştürülebilir malzemeler için geri dönüşüm kutularının kullanılmasını değerlendirin.

### **İLK YARDIM VE DEFİBRİLATÖR HİZMETİ**

Acil bir durumda Spa veya Spor Salonu/fitness alanında yeterli İlk Yardım malzemelerinin bulunduğundan veya müşterilere bu yönde yönlendirmeler yapıldığından emin olun. Sahada otomatik harici defibrilatörün (AED) bulundurulması önemle tavsiye edilir. AED'ler genellikle cihazı kullanan kişi için otomatik eğitim başlatır ancak personelin cihazın kullanımı konusunda eğitilmesi tavsiye edilir.







Müşterilerden gelen hastalık ve olay raporları, bir otele güvenlik yönetimi sisteminin etkinliği hakkında önemli bilgiler verir.

Bu bilgilerin derlenmesi, gözden geçirilmesi ve tanımlanan riskin kontrol altına alınması için harekete geçilmesi, güvenlik standartlarını hızlı bir şekilde iyileştirebilir.

## **OLAY KAYIT VE İNCELEME**

Müşteri olaylarının raporlandığı durumlarda, bunlar kaydedilmeli ve oteldeki uygun kişiye rapor edilmelidir. İlgili olduğu durumlarda, bu tür olayların tekrarını önlemek amacıyla bir soruşturma yürütülmelidir.

Olay incelemesi, olayın tekrarını önlemek için iyileştirici çalışmaların gerekli olduğunu tespit ettiği durumlarda, bu iyileştirici çalışmalar en kısa sürede uygulanmalıdır. İyileştirici çalışmalar tamamlanmadan önce geçici güvenlik önlemlerinin de uygulanması söz konusu olabilir.

belirli bir süre boyunca kaydederken olay eğilimlerinin belirlenmesi muhtemeldir.

Bu bilgi, olayların azaltılmasına yönelik yönetimin dikkatini önceliklendirmek için kullanılabilir.

Birçok otel ve tur operatörü, en sık bildirilen kaza türünün kayma, takılma veya düşme olduğunu tespit etmiştir. Otelinizde durum böyleyse, bu tür kaza riskini nasıl azaltabileceğinizi düşünmelisiniz; örneğin, olay sayısını azaltmak için personeli sıvı dökülmeleriyle daha etkili bir şekilde başa çıkma konusunda eğiterek. Alternatif olarak, insanların merdivenlerden düştüğü çok sayıda olayla karşılaşıyorsanız , ilave korkulukların veya basamaklara kaymayı önleyici şeritlerin sağlanması kaza sayısını azaltır mı?

Olayların meydana gelme riskini azaltmanın tek bir cevabı yoktur; dolayısıyla yönetim, olayların nasıl meydana geldiğini anlamak için olayları araştırmalı ve uygun olay önleme önlemlerini uygulamalıdır.

**Jet2holidays** çalışanının herhangi bir müşteri olayı ve olayın ardından Otel tarafından gerçekleştirilen tüm eylemler hakkında bilgilendirildiğinden emin olmalısınız .

## **HASTALIK YÖNETİMİ**

Bir otele bildirilen herhangi bir hastalığın kaydedilmesi ve dahili olarak raporlanması kritik öneme sahiptir; böylece hastalığın olası yayılmasını kontrol etmek için uygun adımlar uygulanabilir.

Müşteriler arasındaki hastalık riskini ve yayılmasını yönetmek için tüm otellerde bulunması gereken bir dizi uygulama vardır . Buna aşağıdakiler dahildir ancak bunlarla sınırlı olmayabilir:

## **RESEPSİYON GÖREVLİSİ**

Resepsiyon personeli her türlü hastalık bildirimini kayıt altına almalı ve otel içindeki ilgili kişiye bildirmelidir. Raporlar Kat Hizmetleri ekibinden, Mutfak veya Restoran ekiplerinden veya müşterilerin kendisinden gelebilir .

**Jet2holidays** çalışanlarının otele hastalık bildiren herhangi bir müşteri hakkında bilgilendirilmesi gerekmektedir.



## PERSONEL EĞİTİMİ

Tüm personel, gerektiği şekilde başlangıç ve sürekli eğitim almalıdır. Eğitim, Mide Hastalığı ve diğer ilgili hastalıklara ilişkin hastalık ve hijyen/güvenlik prosedürlerinin ayrıntılarını içermelidir .

Temizlik personeli bir müşterinin hastalığını ilk öğrenen kişiler olabilir. Housekeeping personelinin müşterinin hastalığı ile ilgili bilgileri resepsiyon ekibiyle paylaşması, bunun kayıt altına alınabilmesi ve takip edilebilmesi açısından çok önemlidir.

Mutfak personelinden hasta müşterilere belirli gıda maddeleri sağlaması istenebilir ve bu durum onları olası hastalık konusunda Resepsiyon ekibine bildirmeye sevk etmelidir.

tümü hastalığın düzeyinin daha detaylı anlaşılmasına yardımcı oluyor.  
Hastalığın artması durumunda izlenecek kapsamlı bir prosedür bulunmalıdır.

## HİJYEN ÖNLEMLERİ

Gelişmiş hijyen önlemlerinin uygulandığı yerlerde, gerekli tüm malzemelerin (örneğin el dezenfektanı) kullanıma hazır olduğundan emin olmalısınız.

ilişkin her türlü yerel gereklilik uygulanmalıdır. Yerel Sağlık Otoritelerine hastalık bildiriminin gerekli olduğu durumlarda, bu bildirimler derhal yapılmalıdır.

## MÜŞTERİLER İÇİN HİJYEN BİLGİLERİ

Hastalığın yayılmasını azaltmak için ek önlemlerin uygulandığı durumlarda, müşterilerin bu standartları uygulamalarını teşvik edecek bilgiler sağlanmalıdır. Örneğin müşterilerin restorana girmeden önce el dezenfektanı jellerini kullanmalarını isteyen bir tabela.

## ENFEKSİYONUN YAYILMASININ ÖNLENMESİ (POSI) İŞLEMLERİ

Hastalık bildirimlerinde bir artışın doğrulandığı durumlarda, enfeksiyonun daha fazla yayılmasını azaltmak ve önlemek için ek hijyen kontrollerinin uygulanmasını şiddetle tavsiye ediyoruz.

## JET2HOLIDAYS'E BİLDİRİM

Otel yönetimi, herhangi bir tur operatöründen gelen veya doğrudan otelden rezervasyon yaptıran misafirler arasında hastalıkta genel bir artış tespit ederse, otel yönetimi, **Jet2holidays'te** olağan iletişim kişileri aracılığıyla bu artış hakkında bilgilendirmelidir. Bu genellikle bir Müşteri rehberleri veya tatil yeri ekibinin bir üyesi olacaktır.





Aşağıdaki noktalar, gözden geçirilmesi gereken genel güvenlik sorunlarına birkaç örnektir.

### **BALKON KORKULUKLARI**

Yüksekten düşme riskini azaltmak için balkon korkuluklarının minimum 100cm yüksekliğe sahip olması gerekmektedir . Büyük boşluklar korkuluktan düşme riski taşır, bu nedenle 10 cm'den büyük boşluklar olmamalıdır. Yüksekliği 60 cm'den az olan bir basamak varsa, düşme riski artacağından balkonun toplam etkili yüksekliğini 80 cm'nin altına düşürmemelidir. Balkonun korkuluk üzerinde merdiven görünümlü veya yatay korkuluklar gibi herhangi bir dekoratif özelliğinin bulunması, çocuğun bunları tırmanma cazibesi olarak kullanma olasılığını artırır ve dolayısıyla düşme riskini artırır.

Balkonların minimum yüksekliğe ulaşmadığı, büyük boşluklara sahip olduğu veya tırmanma cazibesine sahip olduğu durumlarda, balkonlar riski azaltacak şekilde değiştirilmelidir. Daha kapsamlı iyileştirici çalışmaların uygulanabileceği zamana kadar yaralanma riskini azaltmak için yapılabilecek geçici çalışmalar olabilir. Yukarıdakilere ek olarak, balkonlarda gözle görülür herhangi bir korozyon veya yapısal hasar olup olmadığına dair düzenli genel bakım kontrolleri yapılmalıdır.

### **CAM: TAM UZUNLUK CAM PANELLER VE DUŞ PERDELERİ**

Tam boy cam paneller üzerinde yerden 150 cm ve 80 cm yükseklikte tanıtıcı işaretler bulunmalıdır. Bunlar aynı zamanda müşterinin camlı paneli görmesini zorlaştıran perdeler veya diğer nesneler tarafından görülemeyecek şekilde gizlenebilecek panellerin üzerine de yerleştirilmelidir.

Balkon erişim kapılarına ve diğer tam boy cam panellere güvenlik camı takılması önemle tavsiye edilir; böylece bir kaza olması durumunda cam küçük parçalara ayrılacağından ciddi yaralanma riski azalır. Emniyet camının takılmadığı durumlarda, camın kırılması halinde büyük cam kırıklarının yaralanmaya yol açması riskini azaltmak için panel özel bir emniyet filmi ile kaplanabilir.

### **DIŞ YOLLAR VE MERDİVENLER**

Dış yollarda, basamaklarda ve merdivenlerde birinin kaymasına veya takılıp düşmesine neden olabilecek herhangi bir şeyin bulunmadığından emin olmalısınız. Ayrıca, bozulmayı önlemek ve kayma veya takılma tehlikesi riskini azaltmak için bu alanların bakımının gerektiği gibi yapıldığından da emin olmalısınız. Merdivenlere ve yollara giden korkulukların yerine güvenli bir şekilde sabitlendiğinden emin olun . Müşterinin merdivende kayma riskini azaltmak için basamağın ön kenarında kaymayı önleyici şeritler kullanılabilir. Bir merdiveni veya başka bir seviye değişikliğini vurgulamanın bir başka etkili yolu da, bir basamağın ön kenarının kontrast renkte işaretlenmesidir.

### **DIŞ AYDINLATMA**

Tüm dış aydınlatmanın ve acil durum dış aydınlatmasının çalışır durumda ve kullanıma uygun olduğundan emin olun. Yollar için gece aydınlatması sağlandığında bunların da etkili bir şekilde çalıştığından emin olun. Tahliye durumunda ve/veya toplanma noktasına ulaşmak için müşterilerin geçmesi gerekebilecek alanlarda, bu alanların iyi aydınlatılmasına ve harici acil durum yolları boyunca acil durum aydınlatmasının bulunmasına ekstra özen gösterilmesi tavsiye edilmektedir.

### **GEÇİCİ GÜVENLİK ÖNLEMLERİ**

Tüm güvenlik önlemlerinin etkili bir şekilde yönetildiğinden emin olun . Tesis kapatıldığında askıya alınan veya halihazırda devam eden geçici çalışma veya devam eden çalışmanın etrafındaki herhangi bir bariyer, etkin kaldıklarını ve güvenli bir şekilde yerinde sabitlendiklerini doğrulamak için kontrol edilmelidir. İyileştirici çalışmaların gerekli olduğu durumlarda, daha kapsamlı çalışmaların uygulanabileceği zamana kadar bir dizi geçici önlem uygulamaya koyabilirsiniz .





BÖLÜM 7

## GENEL GÜVENLİK

### İLK YARDIM HÜKÜMÜ

Tüm öğelerin güncel olduğundan ve gerektiğinde yenilendiğinden emin olmak için tüm ilk yardım kitleri düzenli olarak kontrol edilmelidir. İlk yardım çantalarını barlarda, restoranlarda, havuz kenarlarında, ofislerde, çocuk kulüplerinde ve daha birçok alanda bulabilirsiniz. Mülkte görevli bir cankurtaran bulunmadığı durumlarda, küçük bir yaralanma durumunda kullanılmak üzere bir ilk yardım çantası bulunmalıdır. Daha ciddi yaralanmalar tedavi için tıbbi uzmanlara yönlendirilmelidir.

Mülklerde ayrıca sağlık odaları, defibrilatörler, kalifiye tıbbi personel veya ilk yardım görevlilerinin yanı sıra diğer birçok hizmet gibi başka olanaklar da bulunabilir. Tüm ekipman ve nitelikler gerektiği gibi muhafaza edilmelidir.



### EN İYİ İPUÇLARI

*Tüm olayların kaydedildiğinden ve olayın tekrarını önlemek için gerekli düzeltici çalışmaların yapıldığından emin olun.*





## BÖLÜM 8

# ÇOCUK TESİSLERİ, ÇOCUK KULÜPLERİ, OYUN ALANLARI

## ÇOCUK TESİSLERİ VE EKİPMANLARI

Mülkünüzde ebeveynlerin çocuklarını bıraktıkları organize bir Çocuk Kulübü varsa, herhangi bir nedenle yetişkinle iletişime geçmeniz gerekebileceği takdirde çocuk ve yetişkin hakkında gerekli bilgi ve ayrıntıları topladığınızdan emin olmalısınız. Artan hastalık veya enfeksiyona ilişkin sağlık bildirimleri de dahil olmak üzere, çocuklara yönelik herhangi bir tesiste uygulanan gerekli hijyen ve güvenlik prosedürleri hakkında bilgi sağlanmalıdır.

Bebek karyolası veya beşik, mama sandalyesi veya ranza vb. ekipmanlar düzenli kontrollere tabi tutulmalı ve gerektiğinde onarımı yapılmalıdır. Ayrıca çocuğun herhangi bir kenarla çarpışma riskini azaltacak şekilde serbestçe hareket edebilecek şekilde yerleştirilmelidir.

## İÇ & DIŞ OYUN ALANLARI

- eşyalar dahil olmak üzere tüm alanların düzenli olarak temizlendiğinden emin olun.
- İç ve dış oyun yüzeyleri aynı zamanda darbe emici olmalıdır; örneğin gevşetilmiş kum, kauçuklu paspas vb.
- Hasar veya aşınma ve yıpranma nedeniyle bozulmuş olabilecek tüm yapıların kontrolleri yapılmalıdır. Gerekli onarımlar yapılmalıdır. Herhangi bir döküntü veya gevşek malzeme kaldırılmalıdır

## PERSONEL EĞİTİMİ

Çocuk kulübü prosedürlerine ilişkin tüm personel eğitimi gözden geçirilmeli ve personel gerektiği şekilde yeniden eğitilmelidir. Çocuk kulübünün uygun şekilde yönetilmesini sağlayarak, personele uygun düzeyde eğitim verilmesini sağlamalısınız. Bu, asgari olarak aşağıdaki konularda eğitimi içermelidir:

- Bırakma ve alma prosedürleri
- raporlamayı içeren acil durum prosedürleri
- Güvenlik
- Eksik çocuk/ebeveyn prosedürleri
- Yapılandırılmış faaliyetlerin risk değerlendirmeleri ve güvenlik talimatları
- Gıda, yüz boyaları vb. için alerjen farkındalığı.
- Ekipman depolama ve bakımı
- Personelin ayrıntılarını veren açık yönergeler de dahil olmak üzere, tüm çocuklara yönelik faaliyetlerin denetimi: çocuk oranları ve ilgili güvenlik prosedürleri
- alındığından emin olmak için bina ve tesis güvenliği denetimleri

## KORUMA

Koruma politikaları ve prosedürleri, çocukların ve korunmasız yetişkinlerin risk oluşturabilecek kişilerden korunmasını ve yaş, cinsiyet, din veya etnik kökene bakılmaksızın güvende tutulmasını sağlar. Politika ve prosedürlerin okunması kolay, içeriklerinin anlaşılması kolay olmalıdır.

İşe başladıktan sonra eğitilmesini ve düzenli aralıklarla yeniden eğitim almasını sağlamak sizin sorumluluğunuzdadır .

Bu politika ve prosedürlerin uygulanabileceği ilgili personel şunları içerir:

- Çocuk tesisinin/çocuk kulübünün doğrudan personeli
- Temizlikçiler, yiyecek ve içecek personeli gibi dolaylı personel
- Otel yönetimi

## TÜM SARF MALZEMELERİNİ YENİLEYİN

Çocuk kulübü ve tuvaletlerde sabun, kağıt havlu, tuvalet kağıdı vb. tüm sarf malzemeleri değiştirilmelidir.



### **PERSONEL BİLİNÇLENDİRMESİ VE EĞİTİMİ**

Personel en büyük koruyucu güvenlik varlığınızdır; onların davranışları potansiyel tehditlere karşı caydırıcı olabilir. Şüpheli etkinlikleri ve gözetimsiz öğeleri hızlı bir şekilde tespit edip bildirmelerini sağlamak için ekibinizi eğitin. Dikkatli olmak hayati öneme sahiptir; herhangi bir şüpheli olay veya davranış, yerel kolluk kuvvetlerine uygun şekilde rapor edilmelidir.

### **BİLGİSAYAR SİSTEMLERİ TESTİ**

Doğru çalıştıklarından emin olmak için tüm bilgisayar sistemleri test edilmelidir; tüm yazılım güncellemeleri ve internet güvenliği yazılımları en güncel sürüme güncellenmelidir.

### **CCTV SİSTEMLERİ**

CCTV sistemleri müşteri emniyeti ve güvenliğinin izlenmesinde büyük fayda sağlayabilir. Müşteri hareketlerini izleyen CCTV kameralarının müşteri mahremiyetini ihlal edebilecek alanlara değil, yalnızca kamuya açık alanlara yerleştirilmesini sağlamalısınız. Doğru kayıt yaptığından ve bir olay olması durumunda üçüncü taraflara görüntü sağlayacak bir araca sahip olduğundan emin olun. Polis gibi acil servisler de bir suç ihbarı üzerine bu görüntüleri talep edebilir.

### **İLETİŞİM SİSTEMLERİ TESTİ**

Doğru çalıştıklarından emin olmak için tüm iletişim sistemleri test edilmeli ve mobil iletişim için kullanılan tüm piller yeniden şarj edilmelidir.

### **SİBER GÜVENLİK**

İnternet ve e-posta güvenlik sistemlerinizin düzenli olarak güncellendiğinden ve personelin artan Siber saldırı riski konusunda bilgilendirildiğinden emin olun. Siber güvenliğe yönelik tehditler genellikle e-posta yoluyla iletilir ve alıcı farkında olmadan güvenli olmayan bağlantılara tıklar. USB sürücüler veya SD kartlar gibi harici bir veri kaynağı kullanırken özellikle dikkatli olun.

### **FİZİKSEL GÜVENLİK**

Güvenlik risklerinizin periyodik olarak kapsamlı bir şekilde incelenmesi önemle tavsiye edilir. Yeni koruyucu güvenlik önlemlerinin belirlendiği durumlarda, bunlar mevcut güvenlik önlemlerini tamamlayacak şekilde değerlendirilmeli ve uygulanmalıdır.

### **TÜM EYLEMLERİ BELGELENDİRİN**

Her türlü kontrol, izleme ve iyileştirme çalışması belgelenmeli, imzalanmalı ve tarih atılmalıdır.





BÖLÜM 10

# MÜŞTERİ BİLGİLERİNİN SAĞLANMASI

Müşteri güvenliği, mülk yöneticilerimizin sunduğu deneyimin merkezinde yer alır. Sadece otel ortaklarımızın güvenli çalışma prosedürlerine, tesislere ve güvenlik bilincine sahip personele sahip olması değil, aynı zamanda müşterilerimizin güvenli ve mutlu bir tatilin tadını nasıl çıkaracakları konusunda bilinçlendirilmesi de hayati önem taşımaktadır .

Aşağıdaki kilit alanlar uygun ve yeterli güvenlik bilgileri gerektirir. Lütfen otel deneyimine uygun olabilecek aşağıdaki tabela örneklerine bakın:

## YANGIN GÜVENLİĞİ VE TAHLİYE

Yönlendirici yangın güvenliği işaretleri yerel standartlara ve mevzuata uygun olarak yerleştirilmelidir. Amacı, acil bir durumda müşterileri güvenli bir yere yönlendirmektir. Ayrıca müşteri odalarında yangın durumunda ne yapılacağına ilişkin talimatlar içeren bir tabela bulunmalıdır. Bu genellikle güvenli bir yere kadar izlenecek rotayı gösteren bir plan içerecektir.



## KAYMALAR, GEZMELER VE DÜŞMELER

İşaretler, riskin mevcut olduğu alanlarda kayma tehlikesini belirtmelidir. Buna temizlik ve bakım sırasında veya sıvı dökülmelerini temizlerken gerekli olabilecek geçici işaretler de dahildir.



## TEHLİKELİ ALANLAR

Bilinen tehlikelerin olduğu veya müşterilere izin verilmeyen alanlarda aşağıda gösterilenlere benzer işaretler bulunmalıdır.





BÖLÜM 10

# MUŞTERİ BİLGİLERİNİN SAĞLANMASI

## YÜZME HAVUZU VE SPA GÜVENLİĞİ

Yüzme havuzu güvenlik işaretleri, dalmama talimatlarını, havuzun kapatılmasına ilişkin bilgileri, cankurtaranları ve derinlik işaretlerini içermelidir.



Herhangi bir standartla veya tamamlanması gereken herhangi bir iyileştirici çalışmayla ilgili herhangi bir tavsiyeye ihtiyaç duyulduğunda, [riskandsafety@jet2holidays.com](mailto:riskandsafety@jet2holidays.com) adresinden **Jet2holidays Risk ve Güvenlik Departmanı ile iletişime geçebilirsiniz** . Sorunuzu departmandaki ilgili kişiye yönlendireceklerdir.







## LEGAL INFORMATION

This booklet is only intended to alert the reader to recent issues, provide general information regarding the topics discussed and to act as a preliminary, but not comprehensive guide. It should not therefore be relied upon in place of specific advice. This booklet is not a substitute for the terms and conditions that we have entered into with you. Please note that your obligation to us is to comply with the terms and conditions we have agreed when supplying us with accommodation.

All copyright, trademarks and other intellectual property rights in all logos, designs, text, images, and other materials in this booklet are owned by **Jet2holidays** Limited or appear with the permission of the relevant owner. Those works are protected by copyright and trademark laws and treaties around the world. All such rights are reserved.

You shall not copy, adapt, exploit, or otherwise use the content in this booklet in any way unless you have our express written permission.

The UK's largest holiday operator, **Jet2holidays** offers thousands of 2-5-star package holidays and city breaks across the Mediterranean, Canary Islands and Europe for a low £60pp deposit.

**Jet2holidays** Limited is registered in England No: 4472486 VAT No: GB 911 4683 35. The registered office is Low Fare Finder House, Leeds Bradford Airport, Leeds, LS19 7TU.

**Jet2holidays** Limited is a member of ABTA.