

Uygulama Sorumlusu:	Güvenlik Personelleri	Kontrol Sorumlusu:	Güvenlik Müdürü
---------------------	-----------------------	--------------------	-----------------

GÖREV ESNASINDA DAVRANIŞLAR VE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR**Davranışlar;**

- Görev esnasında uyanık, dikkatli, soğukkanlı, anlayışlı, kibar ve her türlü iletişime açık olunur.
- Görevi içermeyen dokümanların okunmasından, gereksiz konuşmalardan (Din, politika...) kaçınılır.
- Herhangi bir sebeple hediye kabulünden kaçınılır.
- Görev yerlerinde kesinlikle; otel misafirleri, kiralık dükkân işleticileri ve çalışanları, otel personelleri ile uzun süreli bireysel ve grup olarak konuşma yapılmaz. Görev yeri oturma alanı içi ve çevresinde geçerli sebebi olmadan hiç kimsenin bulunmasına izin verilmez.

Görev Alanı Kullanım Koşulları ve Dikkat Edilecek Hususlar;

- Shift saatleri bitimi personel değişimlerinde, görevi devralıp çalışmaya başlayacak Güvenlik Personeli mesai başlangıcından 10 dk önce ilgili görev alanında hazır bulunur.
- Nöbet tesliminde; nöbeti teslim eden tarafından, teslim alan güvenlik personeline gün içerisinde gelişen olaylar ve ziyaretçiler hakkında eksiksiz bilgi verilir.
- Her görev tesliminden önce görevi devredecek güvenlik personeli tarafından ilgili güvenlik alanının temizliği ve düzeni sağlanır.

Dikkat Edilecek Hususlar;

- Yangın, sabotaj ve emniyet tehlikeleri,
- Misafirlere, personele ve tesise ait malzemelerin çalınması,
- Uyuşturucu maddelerin taşınması ve kullanılması,
- Ateşli silah, yaralayıcı malzeme taşınması,
- Arızalı teçhizat ve makineler, boşa sarf edilen enerji,
- Kilitlenmemiş odalar, kapılar, kepenkler, soğutucular ve dosya dolapları,
- Zarar görmüş malzemeler ve tesis malzemelerinin kasıtlı olarak kötü kullanılması,
- Müsaade edilmeyen ve kullanılması tehlikeli olan yerlerde sigara içilmesi ve tesis kurallarını ihlal edip, güvenliğini tehlikeye sokabilecek diğer unsurlara dikkat edilir.

1. GÜVENLİK NOKTALARI ve YAPILAN UYGULAMALAR

Laguna Beach Alya Otel' de günün 24 saati güvenlik hizmeti uygulanır. Tüm tesiste konaklayan misafirlerin ve çalışan personelin güvenliği 4 farklı alanda yapılan çeşitli uygulamalarla sağlanır.

Bu 4 farklı alan; Ana kapı, Personel Kapı, Sahil Çıkış Kapı ve Sahildir.

Ana Kapı;

Tesiste konaklayan misafirlerimizin, ziyaretçilerin, yönetim misafirlerinin, tedarikçilerin ve departman müdürlerinin kullandığı giriş-çıkış kapısıdır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü

SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür

Tesiste Konaklayan Misafirler;

Tesiste konaklayan misafirlerin tesise girişlerinde otel kol bantları mutlaka kontrol edilir. Kol bantları yok ise resepsiyondan yardım alınır. Resepsiyonla karşılıklı doğrulama yapıldıktan sonra misafirlerin içeri girmesi sağlanır. Önemli olan nokta, misafirimize bu uygulamanın kendi güvenlikleri için yapıldığını uygun ve kabullendirici bir tarzda anlatmaktır.

Tesiste Konaklayan Misafirlerimizin Ziyaretçileri;

Tesiste konaklayan misafirlerimizin ziyaretçileri geldiğinde; tesis misafirlerimiz ana kapıda ziyaretçilerini beklemiyorlarsa resepsiyon aranarak gelen ziyaretçilerden alınan bilgiler (Ziyaretçi adı, ziyaret edilmek istenen adı veya oda numarası vb.) resepsiyon personeline iletilir. Verilen bilgiler doğrultusunda resepsiyon personeli ilgili misafirimize ulaşmaya çalışır. Resepsiyondan gelen yönlendirmelere göre ziyaretçilerin otele kabulü yapılır. Misafire Ziyaretçi Kartı (SP03 F32) verilerek gerekli bilgiler Ziyaretçi Kabul Formuna (SP03 F33) işlenir. Biten formlar mutlaka VectraWeb programına yüklenir. Ziyaretçilere, resepsiyondan alınan bilgiye göre otel misafirlerimiz lobidelerse lobiye kadar, otelin diğer faaliyet gösteren genel alanlarında iseler bu alanlara kadar (Örneğin; Ana Restaurant, Büyük Havuz vb.) Güvenlik görevlisi tarafından eşlik edilir. Eğer güvenlik personelinde eşlik edecek bir kişi yoksa bellboy çağrılarak kendilerine eşlik edilmesi sağlanır. Ziyaretçilerin kabulünden sonra Güvenlik Müdürü yoksa Gece Müdürü ve ilgili departman Müdürleri (FB, Maitre D Hotel, vb.) ziyaret edilen oda, ziyaretçi sayısı cinsiyet ve yaşları konularında bilgilendirilir. Çıkışlarında ilgili form kapatılır ve ilgili Müdürlere çıkışları bildirilir.

Otel Faaliyetlerinden Yararlanmak İsteyen Ziyaretçiler;

Otelimiz bünyesindeki faaliyet gösteren genel alanlardan (Havuz, restaurant, akşam showları vb.) faydalanmak amacıyla otel dışından da ziyaretçilerimiz gelmektedir. Resepsiyon personeli tarafından ücretleri karşılığı Aktivite Fişi (SP05 F02) düzenlenerek bu olanaklardan yararlanmaları sağlanır. Faaliyetlerinden yararlanmak istedikleri alanlardan sorumlu Departman Müdürleri aranarak bilgilendirilir. Ziyaretçilerin en geç saat 23.00'da tesisten ayrılımları sağlanır ve ilgili form kapatılır. Çıkışlarından Güvenlik Müdürü veya Gece Müdürü haberdar edilir.

Tesis içi aktivitelerden ve açık kullanım alanlarından faydalanmak amacıyla giriş yapmak isteyen yalnız bay ziyaretçilere, otelimizin ailelerin konakladığı bir tesis olduğu vurgulanarak kibarca tesise girişlerinin mümkün olmadığı anlatılır.

Yönetim Kadrosunun Ziyaretçileri;

Tesisimizdeki yönetim kadrosunda yer alan Müdürlerimizin ziyaretçileri olduğu zamanlarda tesis içine kabullerinde ilk önce ziyaret edilmek istenen Müdür aranarak bilgilendirilir. Eğer ilgili Müdürün kendisinden onay alınmışsa; ziyaretçilerden alınan bilgiler Ziyaretçi Kabul Formuna (SP03 F33) işlenir. Kendilerine Ziyaretçi Kartı (SP03 F32) verilir. Güvenlik personeli varsa onun tarafından yoksa resepsiyon aranarak yardımı istenen bellboy tarafından kendilerine eşlik edilir. Çıkışlarında Ziyaretçi Kartı (SP03 F32) geri alınarak ilgili form kapatılır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



Tedarikçiler;

Otel faaliyetlerini devam ettirmek amacıyla sezon boyunca bir kısım tedarikçi firmalar ile çalışılmakta birçokları ile de karşılıklı görüşmeler yapılmaktadır. Bu sebebiyetle otelimize tedarikçi firmaların temsilcileri sıklıkla ziyarete gelmektedirler. Tedarikçi firma temsilcilerinin tesis içine kabulünde de ilk önce görüşmek istedikleri Departman Müdürü aranarak onayı alınır ve Departman Müdürünün istediği şekilde tesis içinde yönlendirilmesi yapılır. Onay alındıktan sonra kendilerine Ziyaretçi Kabul işlemleri uygulanır.

Kiralık Dükkân İşleticileri ve Çalışan Personele Gelen Ziyaretçiler;

Kiralık Dükkân İşleticilerine Gelen Yardımcı Şahısların ve Ziyaretçilerin Kabulü; Otelimizin açık olduğu yaz sezonu boyunca tesisimiz içerisinde çeşitli dallarda faaliyet gösteren kiracımız durumundaki dükkân işleticileri ve çalışanları bulunmaktadır. Bu işleticilere ve çalışanlarına da, tedarikçi firma sahibi, firma temsilcisi veya özel olarak ziyaretçiler gelmektedir. Söz konusu ziyaretçilerin tesis içine kabullerinde de ilk önce ziyaretçinin kendisinden alınan bilgiler ile ilgili dükkân sahibine veya çalışanına ulaşarak karşılıklı mutabakat sağlanır. Ziyaretçi Kabul işlemleri uygulanır.

Akşam 18:00 den sonra gelen ziyaretçiler için, ziyaret edilen işyeri çalışanına ve ziyaretçi şahsa ziyaretçi kabulünün belirtilen saatten önce yapılabildiği konusu iletilir. Tesis içi faaliyet gösteren bu kiralık işyerlerine malzeme getiren kişi ve araçları içinde aynı husus geçerlidir. Önemli ve acil olarak görüşme ve malzeme teslim edilmesi gerektiğinde de Gece Müdürü bilgilendirilip kendileri tarafından izin verildikten sonra ziyaretçilerin ve araçların tesis içerisine girişleri sağlanır.

Sezon başında Güvenlik Müdürü tarafından kiralık işyeri işleticilerinin ve çalışanlarının güncel sabıka kayıtları, çalışma izinleri ve gerekli bilgiler alınarak İnsan Kaynakları departmanına iletilir. Sezon içerisinde bu işyerlerinde dönüşümlü çalışma, personel değişmesi, izinli olma, yoğun sezon kısmında yardım vb. amaçlı otel dışından şahıslar ve akrabaları gelmektedir. Bu şahısların tesis içine kabulünde de ilk önce kiralık işyeri işleticisinden gelen bilgi ve Güvenlik Müdürü onayı dahilinde, ziyaretçi kabul şekline göre yapılır.

Çalışan Personele Gelen Ziyaretçilerin Kabulü; Çalışan personelimize gelen ziyaretçilerin kabulü personel kapısından yapılmaktadır. Ziyaretçiler, personel kapısında bekletilerek ilgili personelin Departman Müdüründen onay alındıktan sonra ziyaretçi kabul şekline göre yapılır. Personel ziyaretçisiyle sadece personel dinlenme yerinde Müdürlerinin izin verdiği zaman dilimleri içerisinde görüşür. Personel ziyaretçisiyle otelin diğer alanlarında asla görüştürülmez.

Ziyaretçi Kabulü Sırasında Dikkat Edilecek Hususlar;

- Ana kapı güvenlik görevlisi, gündüzleri Güvenlik Müdürüne, geceleri ise Gece Müdürü'ne ziyaretçiler hakkında sürekli olarak bilgi verir.
- Ziyaretçilerden çok uzun süredir içeride olup çıkış yapmamış olan varsa (Özellikle; tesiste konaklayan misafirlerimizin ziyaretçileri ve faaliyet alanlarından yararlanmak amacıyla gelen ziyaretçiler); ana kapı güvenlik görevlisi tarafından Güvenlik Müdürü veya Gece Müdürü bilgilendirilir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



GÜVENLİK KURALLARI

- Unutulmaması gereken bir nokta tesise giren ziyaretçilerin misafirlerimizin konakladığı oda katlarında dolaşmasına ve otel odalarına girmesine kesinlikle izin verilmediğidir. Böyle bir durumla karşılaşılması veya şüphelenilmesi durumunda müdahale edilmeden hemen Güvenlik Müdürüne veya Gece Müdürüne haber verilip durumun takibinde kendilerinden alınan talimatlar doğrultusunda yardımcı olunur.
- Ana kapı güvenlik görevlisi; görevini devredeceği nöbetçiye, mesai saati içinde tesis dışına çıkış yapmamış misafirler hakkında bilgi verir.
- Güvenlik görevlilerimiz, daha önceden Genel Müdürlük, Departman Müdürleri ve resepsiyondan almış oldukları bilgi dahilinde gelen misafirleri, ismi ile ve "hoşgeldiniz" diyerek karşılarlar.
- Ziyaretçinin tesise ilk gelişi ise güvenlik görevlisi tarafından ilgili tesis alanına kadar refakat edilir.
- Ziyaretçi hakkında daha önceden güvenliğe bilgi gelmemiş ise, kiminle görüşmek istenildiği ve ziyaretin maksadı sorulur.
- Müsaadesi alınmış personel ziyaretçilerinin verilen süreyi aştıkları takdirde uyarılarak dışarı çıkmaları sağlanır.
- Tesisimize departman müdürlerimizle iş başvurusu veya görüşme amaçlı gelen ziyaretçilerimizin personel kapısından kabulünde ilk önce ilgili Departman Müdürü aranarak onay alınır. Alınan onay sonrasında ziyaretçi kabul şekline göre yapılır
- Tesiste konaklayan misafirlerin veya ziyaretçilerin araç kayıtları Araç Kayıt Formuna (SP03 F35) yapılır.
- Misafirlerle ilgili tartışma, kavga, düşme, yaralanma...gibi olayların olması halinde Güvenlik veya Gece Müdürü tarafından Üst Yönetim hemen bilgilendirilir. Olay Bildirim Raporu (SP03 F37) düzenlenir ve VectraWeb programına yüklenir.

Personel Kapısı;

Tesis personelinin, personel ziyaretçilerinin ve depoya malzeme getiren firma araçlarının giriş-çıkış yaptığı kapıdır.

- Mesai saati biten personel yemek ihtiyacını gidermek dışında içeri alınmaz. Eğer önemli bir sebepten dolayı tesis içine girilmek isteniyor ise Departman Müdürüne ulaşarak izni dahilinde departman sorumlularından biri nezaretinde tesis girişine izin verilir.
- İzin kâğıdı düzenlenerek yapılan personel çıkışlarında, Departman Müdürleri tarafından güvenlik personeli bilgilendirilir. Bu şekilde personelin tesis dışına çıkmasına izin verilir. İzin kâğıdı bulunmayan personelin Tesis dışına çıkmasına izin verilmez.
- Tesis personeline gelen ziyaretçiler, personel kapısında bekletilerek personelin ilgili Departman Müdüründen onay alındıktan sonra görüşmenin yapılması sağlanır.
- Müsaadesi alınmış personel ziyaretçilerinin verilen süreyi aştıkları taktirde uyarılarak dışarı çıkmaları sağlanır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



GÜVENLİK KURALLARI

- Depoya malzeme getiren araçlarda; geliş amaçları veya ne getirdikleri öğrenilerek, depodan onay alındıktan sonra içeriye kabulü yapılır. Plaka numaraları ve firma isimleri alınıp, düzenli bir şekilde Depoya Giriş & Çıkış Yapan Araç Kayıt Formu'na (SP03 F36) işlenir.
- İçeri girecek olan izinli ve raporlu personeller için departman amirlerine ulaşılır ve girip girmemeleri konusunda bilgilerine başvurulur.
- Tesisimizin faaliyeti sırasında çeşitli sebeplerle iş akdi feshedilen veya istifa eden personellerimiz olmaktadır. Bu personellerin işten ayrılmalardan sonra gerekli idari işlemlerin yapılması için tekrardan tesis içerisine girmeleri gerektiğinde, ilk önce personellerin bağlı olduğu Departman Müdürü sonra da Güvenlik Müdürü aranarak bilgilendirilir. İlgili Müdür tarafından biri görevlendirilmişse bu kişi tarafından tesis içindeki dolaşmalarına eşlik edilir, kişilerin tesis içinde kesinlikle yalnız dolaşmalarına izin verilmez.
- Personelin giriş ve çıkışlarında yanlarında ekstra çanta, poşet vb. kontrol edilir. Olumsuz bir durumda Güvenlik Müdürü veya Gece Müdürüne haber verilir.
- Gece mesaisi sırasında tesise ait araç çıkış ve girişleri Gece Müdürüne haber verilir. Gece Müdürünün onayı olmadan araç kesinlikle çıkmaz.

Sahil Kapısı;

Tesis misafirlerimizin plaja gitmek için kullandığı giriş ve çıkış kapısıdır. Bu kapıdan giriş yapan misafirlerin kontrolünden güvenlik personeli sorumludur. Sahil kapısı güvenlik personelinin görevleri aşağıdaki gibidir;

- Tesiste konaklayan misafirlerin otel kol bantları kontrol edilir.
- Otelde kaydı olmayıp da konaklamak isteyen şahıslar ve ziyaretçi olarak gelen misafirler ana kapıya yönlendirilir ve ana kapı güvenlik görevlisi bilgilendirilir.
- Küçük çocukların tek başlarına otel dışına çıkmaları engellenir ve resepsiyona haber verilir.

Sahil ;

Tesis misafirlerimizin ve otel dışından gelen kişilerin deniz, kum ve güneşten yararlanabildiği sahil kesiminde tesisimizin kullanımına tahsis edilmiş bölgedir. Bu bölgedeki mesai saatleri dahilinde can ve mal güvenliğinden sahil güvenlik görevlisi sorumludur. Sahil güvenlik görevlisinin görevleri aşağıdaki gibidir;

- Plajı kullanan misafirlerin ve tesis personellerinin can güvenliğini sağlamak.
- Tüm misafirlerin eşyalarının, otele ait malzemelerin başka şahıslar tarafından alınıp götürülmesine engel olmak.
- Sahil bölgesindeki şüpheli çanta, paket vb. şeyleri Güvenlik Müdürüne bildirmek.
- Sahilde bulunan misafirleri rahatsız edecek her türlü dış etkenleri Güvenlik Müdürüne bildirmek.
- Sahildeki işletme malzemelerini; üçüncü şahıslardan gelebilecek zararlara karşı, sürekli kontrol altında tutmak.
- Sahil şeridinden yapılan transit geçişlerde gereken duyarlılığı göstererek kişilerin misafirlere karşı rahatsız edici davranış ve tutumlarda bulunmalarını Güvenlik Müdürüne bildirmek.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



GÜVENLİK KURALLARI

- Herhangi bir ürün-hizmeti tanıtmak veya satmak amaçlı tesisin kullanımındaki sahil şeridi dışından gelen şahısları engellemek ve dışarı çıkartmak ve Güvenlik Müdürüne bildirmek.

Nöbet değişimlerinde aşağıdaki gibi hareket edilir;

İletilmesi gereken notlar iletilir. Ana Kapıdaki nöbet devrinde; Yönetim tarafından bildirilen özel konular, tesis içerisinde bulunan ziyaretçi sayısı ve kalış süreleri, herhangi bir sebeple dışarıya çıkmış ve nereye gittiğini bildiren Departman Müdürleri, VIP olarak otelde konaklayan misafirlerimiz veya ziyaretçilerimiz varsa bunlar hakkında bilgi vb. konularda nöbeti devreden ve devralan arasında bildirim yapılır. Nöbeti devralan personel, tutulan kayıtları kontrol etmek ve bu kayıtlara göre otel içindeki durumu bilmekle yükümlüdür.

Misafirin Hastalanması Durumunda Yapılması Gerekenler;

Hastanın kendisinden veya yanındaki yakınından alınan bilgiler doğru ve hızlı bir şekilde değerlendirilir. Bazı hastalıklarda zaman çok önemlidir. Bu yüzden sakın ama hızlı hareket edilir. "0" nolu iç hat telefon numarasından resepsiyon aranır ve resepsiyon otel doktorunu arar. Güvenlik Müdürüne, olay gece olmuş ise Gece Müdürüne bilgi verilir. Doktor gelmeden hastaya hiçbir şekilde yorum yapıp müdahale edilmez. Gerekli olursa hastanın taşınması konusunda yardım edilir.

Tesis İçine Giren & Dışına Çıkan Demirbaşlar ve Anahtar Teslimi;

- Misafirlerin personele hediye ettikleri eşyalar Eşya Giriş & Çıkış Formuna (SP06 F011) kaydedilerek Departman Müdürü imzalanır ve eşyanın çıkışına izin verilir.
- Tesise ait demirbaşların tesis dışına çıkarılmasında ilgili departman müdürü tarafından Eşya Giriş & Çıkış Formu (SP06 F011) doldurulur. Çıkarılan demirbaş takibinin yapılabilmesi için VektraWeb programına yüklenir. Başka bir yerden alınan emanet ekipman/cihazlar için de aynı işlemler uygulanır.
- Personelin günlük kullanım için Tesise getirdiği eşyalar için de Eşya Giriş & Çıkış Formu (SP06 F11) Personel kısmı işaretlenir.

Anahtar Teslimi;

Departmanlarda kullanılan anahtarlar teslim edilirken ve teslim alınırken Anahtar Teslim Tutanağı (SP03 F38) doldurulur. Teslim eden ve teslim alan kişiler tarafından onaylanarak kayıt altına alınır. Bu tutanak sayesinde anahtarın ait olduğu bölge içerisinde ortaya çıkabilecek olumsuz durumlarda o zaman diliminde kimin o bölgede olduğu takip edilebileceği gibi anahtarın olası kaybolma ihtimali karşısında en son kimde olduğu takip edilebilir.

Tesise ait araçların tesis dışına çıkışlarında Tesis Araç Takip Formu (SP03 F34) doldurulur. Kayıt her ay sonu Güvenlik Müdürü ve Muhasebe Sorumlusu tarafından onaylanır, daha sonra VektraWeb programına yüklenerek burada dosyalanır.

9. Nöbetçi Müdür Operasyon Kontrolü:

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



GÜVENLİK KURALLARI

Departman Müdürleri sırayla pazar günleri nöbetçi müdür olarak mesai yaparlar. Mesai başlangıcında günlük aktiviteler, doluluk oranları, giriş ve çıkış yapacak misafir sayıları ve VIP girişleri hakkında bilgi alınır. Tüm operasyon departmanlarının çalışmaları takip edilir. Aydınlatma, düzen, temizlik gibi fiziksel durumlar kontrol edilerek gerekli düzeltmeler yapılır. İş yoğunluğunda ani bir değişiklik durumunda ilgili departmanlarla koordineli olarak gerekli yönlendirmeler yapılır. Serviste herhangi bir aksama olmaması için sevk ve idare sağlanır. Nöbetçi Müdür Kontrol Raporu'nda (SP03 F41) karşılaşılan aksaklıklar ve yapılan tespitler belirtilir. Daha sonra VectraWeb programına yüklenir. Gerekli olması durumunda mail ile Yönetim ve ilgili departmanlar bilgilendirilir.

10. Gece Müdürü Operasyon Kontrolü:

Gece Müdürü tarafından tüm tesis; aydınlatma, düzen, temizlik gibi fiziksel durumlar kontrol edilir gerekli yönlendirmeler yaptırılır. Güvenlik görevlilerini devamlı tesis içerisinde herhangi problem karşısında hazır olması sağlanır. Resepsiyon ve satış noktalarındaki raporlama işlemleri kontrol edilir. Tüm kontroller Gece Müdürü Kontrol Raporuna (SP03 F40) kaydedilir ve VectraWeb programına yüklenir. Gerekli olması durumunda mail ile Yönetim ve ilgili departmanlar bilgilendirilir. Tüm servis alanları ve misafir alanlarında yapılan kontrollerde çıkan aksaklıklar bir sonraki gün ilgili Departman Müdürlerine bildirilerek aksaklıkların giderilmesi sağlanır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K04/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür

