

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

OLAĞAN DIŞI DURUMLAR ve OLAYLAR

ANKARA 2005

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR.....	2
GİRİŞ.....	3
ÖĞRENME FAALİYETİ -1	5
ARAŞTIRMA	5
1. OLAGAN DIŞI DURUMLAR.....	5
1.1. Konuğun Hastalanması Durumunda Yapılması Gerekenler.....	6
1.2. Konuğun Zehirlenmesi Durumunda Yapılması Gerekenler	8
1.2.1. Sindirim Yolu Zehirlenmeleri:.....	9
1.2.2. Deri Yolu Zehirlenmeleri:.....	9
1.3. Alerjik Rahatsızlıklar Durumunda Yapılması Gerekenler	9
1.4. Konuğun Boğulması veya Olası Deniz Kazalarında Yapılması Gerekenler	10
1.5. Konuğun Düşmesi Sonucu Oluşabilecek Ödem, Kırık veya Çıkık Durumunda Yapılması Gerekenler.....	11
1.6. Elektrik Çarpması, Yanık, Kesik vb. Kazalar Durumunda Yapılması Gerekenler	12
1.7. Konuğun İntihar Etmesi Durumunda Yapılması Gerekenler	13
1.8. Konuğun Ölmesi Durumunda Yapılması Gerekenler.....	13
1.9. Konaklama İşletmesinde Cinayet İşlenmesi Durumunda Yapılması Gerekenler.....	14
1.10. Konaklama İşletmesinde Şüpheli Kişiler Görülmesi Halinde Yapılması Gerekenler	14
1.11. Konuklar Arasında Kavga Çıkması Durumunda Yapılması Gerekenler.....	15
1.12. Konaklama İşletmesinde Hırsızlık Yapılması Durumunda Yapılması Gerekenler	16
1.13. Bomba İhbarı Yapılması Durumunda Yapılması Gerekenler	17
1.14. Şüpheli Paketler Görülmesi Durumunda Yapılması Gerekenler.....	18
1.15. Konuk Bagajlarında Yaşanılacak Aksaklıklar Durumunda Yapılması Gerekenler.....	18
1.16. Konaklama İşletmesinde Yangın Çıkması Durumunda Yapılması Gerekenler	20
1.17. Elektrik Kesilmesi Durumunda Yapılması Gerekenler	25
1.18. Asansör Arızası Olması Durumunda Yapılması Gerekenler.....	25
1.19. Su Sızıntısı Olması Durumunda Yapılması Gerekenler	26
UYGULAMA FAALİYETİ.....	33
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	34
ÖĞRENME FAALİYETİ -2	35
ARAŞTIRMA	35
2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLAR	35
(FORCE MAJOR)	35
2.1. Doğal Afetler (Sel, Deprem, Kasırga Vb.) Olması Durumunda Yapılması Gerekenler	35
2.2. Müdahalesi Mümkün Olmayan Diğer Durumlar.....	38
2.2.1. Uçak Seferlerinin İptal Veya Aksaması Durumunda Yapılması Gerekenler	38
2.2.2. Trafik Kazası Olması Durumunda Yapılması Gerekenler	39
2.2.3. Genel Grev Ve Lokavt Olması Durumunda Yapılması Gerekenler.....	40
UYGULAMA FAALİYETİ.....	46
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	47
Cevap anahtarları	48
MODÜL DEĞERLENDİRME.....	50
KAYNAKLAR.....	51

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK002
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Ön Büro Elemanlığı / Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmelerinde karşılaşılabilecek olağandışı ve müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarla ilgili konuların işlendiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Konuk Tipleri ve Davranışları modülünü almış olmak.
YETERLİK	Olağan dışı durumlar ve olaylara karşı standart davranışlar kazandırmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında konaklama işletmesinde konuk ile ilişkilerde karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda işletme prosedürüne göre konuğa yardımcı olabileceksiniz. Amaçlar ➤ Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda işletme prosedürüne göre konuğa yardımcı olabileceksiniz. ➤ Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarla (Force majör) karşılaştığı zaman konuklara işletme prosedürüne göre yardımcı olabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ders ile ilgili dokümanlar, ders kitapları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı (Test, çoktan seçmeli, doğru yanlış, klasik, uygulama, boşluk doldurma ve örnek olay inceleme) uygulayarak, modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm işletmeleri içerisinde konaklama hizmetleri, en önemli gelir kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Bu sebepten dolayı konaklama hizmetleri alanında çalışabilecek ve alanında eğitim görmüş personele ihtiyaç vardır.

Konaklama hizmetleri eğitimini almış personel, standart alan bilgisi ve becerinin yanı sıra diğer konuk sorunlarıyla ilgili de bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bunların başında işletme personeli, konaklama sektöründe çok sık rastlanmayan olağan dışı olaylar karşısında da davranış geliştirebilme yetisine sahip olabilmelidir.

İşletme personelinin konaklama işletmelerinde olağan dışı bir olayla ne zaman karşılaşacağı önceden tahmin edilemez. Hastalık, ölüm, kaza, hırsızlık, cinayet, kavgalar vb. olağan dışı olaylara örnektir. İşletme personeli bu tür olaylarla karşılaştıklarında hangi davranışları göstermeleri gerektiğini bilmelidirler. Karşılaşılan olaylarda işletme personeli soğukkanlılığını koruyarak doğal davranabilmelidir. Aksine bir davranış işletmede konaklayan diğer konukların ve personelin telaşlanmalarına neden olabilir.

Bu modül sonucunda karşılaştığınız olağan dışı olayları çözebileceksiniz.

Mödülin meslek yaşantınıza katkı getirmesini dileriz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, konaklama işletmelerinde karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda, işletme prosedürüne göre konuğa yardımcı olabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin odalar bölümüne gidilerek bu bölümde çalışan personelden, işletmede karşılaşılan olağan dışı olaylarla ilgili bilgi ve evrak alınız.
- Emniyet ve Adliye'ye gidilerek, konaklama işletmelerinde karşılaşılan olağan dışı durumlarda, yasal olarak yapılması gereken işlemleri araştırınız.
- Acil servis, belediye, itfaiye ve il çevre sağlık müdürlüğüne giderek konaklama işletmelerinde karşılaşılan sağlık, yangın vb. konularla ilgili araştırma yapınız.

NOT: Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

1. OLAĞAN DIŞI DURUMLAR

Konaklama işletmelerinde karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda (intihar, ölüm, cinayet) işletme müdürü, güvenlik müdürü ve odalar bölüm müdürü olay yerine giderek ilk incelemeyi gerçekleştirecektir. Adli soruşturma çerçevesinde (check/in yapan personelin, cesedi bulan personelin ve güvenlik personelinin) ilgili personelin ifadelerinin adli makamlar tarafından alınacağı unutulmamalıdır.

Konaklama işletmesinde, karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda, işletme personelinin acilen arayacağı telefonların yazılı olduğu acil telefon listesi (emergency call list) hazırlanmalı ve personelin kolayca görebileceği bir yere asılmalıdır.

Yangın, şüpheli paket, bomba ihbarı vb. durumlarda, genel ve kısmi tahliyelerde kesinlikle genel müdür veya onun görevlendireceği, personelin onayı alınarak hareket edilmelidir.

Konukların, oda kapılarına, rahatsız edilmemeleri için astığı “Do Not Disturb” yazısı en fazla **iki** gün aralıksız takılı kalabilir. Bu süre, konuğun başına olumsuz bir şey gelebilme ihtimali göz önüne alındığında, yeterli bir süredir. **İki** günün sonunda önbüro müdürü, güvenlik müdürü ve genel kat yöneticisi odaya girmelidir.

İntihar, ölüm ve cinayet gibi durumlarda, adli soruşturmanın sağlıklı yapılabilmesi için, olayın gerçekleştiği odalardaki, eşyalara dokunulmaması ve odaların belirli bir süre satılmaması, gerekebilir. Bu durumlar göz önünde bulundurularak alınacak rezervasyonlara dikkat edilmelidir.

Ayrıca, olağan dışı olaylarda ve bazı durumlarda, özel hayata müdahaleyi engellemek için basınla iletişime çok dikkat etmek gerekmektedir. Bu gibi olaylar işletmenin saygınlığına gölge düşüreceğinden hiçbir personel basına açıklamada bulunmamalıdır. Zorunlu hallerde basını bilgilendirme işini genel müdürlük tarafından görevlendirilen personel yapmalıdır.

1.1. Konuğun Hastalanması Durumunda Yapılması Gerekenler

Çevresel veya kişisel olumsuzlukların ya da bunların her ikisinin birlikte toplam etkilerinin, insan vücudunda yol açtıkları sistem bozukluklarına hastalık, hastalıktan etkilenen canlıya ise hasta denir.

Konaklama işletmesinde konuğun hastalanması durumunda:

- Sakin ve doğal davranın.
- Önbüroya ulaşan bilgileri doğru ve hızlı bir şekilde değerlendirin. Zamanın bazı hastalıklarda çok önemli olduğunu akıldan çıkarmayın.
- Yetkilerinizi aşan bir durumla karşılaşırsanız, ilgili birim ya da yöneticilerinizi bilgilendirin.
- Gerekli durumlarda ilkyardımda bulunun (ilkyardım eğitimi almışsanız).
- Varsa işletme doktorunu veya hemşiresini çağırın. İşletmenin sağlık ekibi veya anlaşmalı özel sağlık kuruluşu yoksa hastanın ya da hasta yakınının onayını alarak, (belirli limiti aşan özel sağlık hizmet bedeli konuktan tahsil edilir) en yakın sağlık kuruluşundan yardım talep edin.
- Konuklardan talep gelse dahi, işletme doktorunun olumlu görüşü alınmadan ilaç vermeyin.



Acil Ambulans Servisini (112) Aramanın Gerekli Olduğu Haller

Eğer hastada aşağıdaki belirtilerden bir veya birkaçı gözleniyorsa:

- Bilincini kaybetmiş veya bilincini kaybediyor ise,
- Göğüste ağrı veya basınç varsa,
- Nefes almada zorluk çekiyorsa,
- Şiddetli biçimde kanaması varsa,
- Karında ağrı veya basınç varsa,
- Kanama geçiriyor veya kusuyorsa,
- Konuşmada bozukluk, felç veya şiddetli başağrısı varsa,
- Kafasında, boynundan veya sırtından yaralanmış ise,
- Herhangi bir kırıktan şüpheleniyorsa.

1.2. Konuğun Zehirlenmesi Durumunda Yapılması Gerekenler

Herhangi bir kimyasal, organik veya fiziksel madde vücuda girdikten sonra özelliğine göre yerel veya genel hasar meydana getirerek, ölüme neden olabiliyorsa bu maddeye ZEHİR, olaya ise ZEHİRLENME denir. Konaklama işletmesinde karşılaşılabilecek zehirlenmelerin başında; sindirim yolu zehirlenmeleri ve deri yolu zehirlenmeleri gelmektedir.

Genel olarak konuğun zehirlenmesi durumunda yapılması gerekenler aşağıda belirtilmiştir.

- Sakin ve doğal davranın.
- Çevrenizdekilere güven verin ve paniği önleyin.
- İşletme doktorunu veya hemşiresini çağırın (Resim 1.1).
- Yöneticilerinizi bilgilendirin.
- Sağlık ekibine verilmek üzere, gereken bilgileri (sürekli kullanılan ilaçlar, kalıtsal rahatsızlıklar vb.) sağlayarak hazırlayın.
- Eğer işletmenin sağlık ekibi veya anlaşmalı özel sağlık kuruluşu yoksa hastanın ya da hasta yakınının onayını alarak (belirli limiti aşan özel sağlık hizmet bedeli konuktan tahsil edilir) en yakın sağlık kuruluşundan yardım talep edin.
- Konuğun ailesi ya da yakınlarına bilgi verin.



Resim 1.1: Beş Yıldızlı Bir Otelde Doktor Odasının İç Görünümü

1.2.1. Sindirim Yolu Zehirlenmeleri:

Bu kapsamda olanlar, besin zehirlenmeleri, alkol zehirlenmeleri ve ilaç zehirlenmeleridir. Sindirim yolu zehirlenmelerinde en önemli konulardan birisi, zehirlenen kişinin hastaneye ya da sağlık kuruluşuna götürülürken; çevresindeki ilaç, kutu, kusmuk örneği, gıda ve içecek numunelerinin vb. birlikte götürülmesidir. Özellikle besin zehirlenmelerinin nedeninin anlaşılabilmesi için, konunun son 12 saat içinde tükettiği, besin maddeleri numunelerinin saklanma zorunluluğu unutulmamalıdır. Sindirim yolu zehirlenmeleriyle ilgili, ilkyardımda yapılacak en önemli uygulama, zehrin mümkün olduğunca sulandırılması ve vücuttan dışarı çıkartılmasıdır. Bu kusturma ile sağlanacaktır. Fakat asitli madde, petrol ürünleri gibi maddeler içilmişse veya bilinç kapalı ise hasta kesinlikle kusturulmamalıdır.

1.2.2. Deri Yolu Zehirlenmeleri:

Konaklama işletmesi içerisinde ya da çevresinde karşılaşılabilecek deri yolu zehirlenmeleri aşağıda sıralanmıştır.

- **Kedi ve Köpek Isırmaları:** KUDUZ tehlikesi vardır. Bu gibi durumlarda ısırılan yer ilk önce bol su ile sabunlanıp köpürtülerek en az 5 dakika yıkanır. Aşı yaptırılır.
- **Arı Sokması:** Sabunlu soğuk su ile yıkanır. Arının iğnesi çıkarılabilecek durumdaysa cımbızla çıkarılır, aksi halde zorlanmaz.

Yerel belirtiler genel belirtilere dönüşüyorsa, vakit kaybetmeden hastaneye götürülür.

1.3. Alerjik Rahatsızlıklar Durumunda Yapılması Gerekenler

Alerji, kişilerin aslında zararlı olmadıkları halde, bazı maddelere karşı aşırı reaksiyon göstermesidir. Polen alerjisi ve ev tozu alerjisi sıkça rastlanılan alerji çeşitlerindendir. Alerjik duyarlılığı olan kişilerin dikkat edeceği en önemli konunun alerjik maddelerden sakınması gerekliliği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenden dolayı çiçek açma mevsiminde konukların, çiçek tozları (polen) ile temasının en aza indirgenmesi gerekmektedir. Bu mevsimde genel kullanım alanlarının camları kapalı tutulmalı, oda temizliklerinde polen girişini engellemek için havalandırma işlemi yapılmamalı veya çok kısa tutulmalıdır.



Alerjik rahatsızlıklardan şikayetçi olan konuklar, zaman geçirmeden en yakın sağlık kuruluşuyla iletişim kurmaları sağlanmalıdır.

1.4. Konuğun Boğulması veya Olası Deniz Kazalarında Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmeleri, konukların konaklama ihtiyacının yanı sıra yeme içme, dinlenme, eğlenme vb. diğer ihtiyaçlarını da karşılamaktadır. İşletmelerde uzun süre konaklayan turistlerin ülkemizi tercih etme sebebi eşsiz doğası ve sahilleridir. Bundan dolayı ülkemizdeki konaklama işletmeleri genellikle sahil kesiminde yoğunlaşmakta, ayrıca tüm işletmelerde de yüzme havuzları bulunmaktadır.

Yukarıda sayılanlar göz önünde bulundurulduğunda konaklama işletmelerinde, konuğun boğulması veya olası deniz kazaları ile sıkça karşılaşıldığı görülmektedir. Boğulma, suya batma nedeniyle, nefessiz kalma sonucunda, meydana gelen ölüm olarak tanımlanmaktadır. Kişinin, suda paniğe kapılması sonucunda, boğulma olayı meydana gelir. Kişi paniğe kapılınca, soluk yoluna az miktarda da olsa su kaçması durumunda akciğerlere hava girişi de engellendiğinden kişi havasız kalır ve bilinci kapanır.

Boğulmak üzere olan bir kişi görüldüğünde suda kurtarma konusunda eğitim alınmamışsa, kurtarma esnasında sorun yaşanır. Paniğe kapılmış kişi kurtarıcıyı suya çekerek onunda boğulmasına neden olabilir. O nedenle suda paniğe kapılmış kişiye önce ip, can simidi gibi nesneler atılır. Dal veya kürek gibi nesneler uzatılarak tutunması sağlanır veya kayık, su motoru gibi araçlarla ulaşılmaya çalışılır. Paniğe kapılmış kişiye daima sırttan yaklaşılmalı ve mutlaka en kısa zamanda sudan çıkarılmalıdır.



Şekil 1.1: Havuz Talimatnamesi



Çıkarılan kişinin ağzında su varsa yan çevrilerek dışarı akması sağlanır. Kişinin üstünün örtülmesi, şoka girmemesi açısından çok önemlidir. Şayet boğulma, bir dalma kazası sonucu gelişmişse, boyun omurlarının korunması unutulmamalıdır. En kısa zamanda bir sağlık kuruluşuna götürülmelidir.



- **Deniz Kestanesi Batması:** Bu durumda organ (genelde ayak), yanmayacak şekilde dayanabileceği kadar (45° C) sıcak su içine daldırılarak, 20–30 dakika (ağrı dininceye) kadar bekletilir. Sıcak dikenini eritir.
- **Denizanası Teması:** Denizanası temasında önce temas edilen alan alkol ile yıkanır. Daha sonra o kısım doğrudan musluk suyuna tutulur ve o bölgenin rahatlaması sağlanır.

1.5. Konuğun Düşmesi Sonucu Oluşabilecek Ödem, Kırık veya Çıkık Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmelerinde, fiziki kullanım alanlarının çokluğu ve hizmet çeşitliliği nedeniyle konuğun düşmesi sonucu oluşabilecek ödem, kırık, çıkık vb. durumlarla sıkça karşılaşılmaktadır. Bu tip kazalar işletmenin herhangi bir alanında ortaya çıkabileceği için tüm personelin bu konularla ilgili bilgi ve beceri sahibi olması gerekmektedir. Bu gibi durumlarda işletme personeli öncelikle durum tespiti yapıp karşılaşılan olaya göre, müdahale etmeli veya yardım istemelidir.



Vücutta kemik bütünlüğünün bozulmasına kırık denir. Şiddetli ağrı, şişlik, morarma, şekil bozukluğu, fonksiyon bozukluğu, hassasiyet kırığın belirtilerindendir. Kırık yer yandaki organı kesme ihtimaline karşı asla oynatılmamalıdır. Kırık uçların hareket etmesini önlemek için kırık tarafın her iki yanına kalın karton ya da düz tahta ile sabitlenerek hastaneye kaldırılmalıdır.

Eklemi oluşturan kemiklerden birinin yerinden ayrılmasına çıkık denir. Çıkmaya en yatkın eklemler: parmak, omuz, dirsek, kalça, ayak bileği ve çene eklemleridir. Şekil bozukluğu, hareketle artan ağrı, morarma, şişlik, hareket kısıtlanması veya kaybı gibi belirtilerle ortaya çıkar. Bu gibi belirtilerde konuk hareket ettirilmemeli ve derhal hastaneye götürülmelidir.

Ödem, vücutta sıvı birikmesidir. Sık karşılaşılan bir sorundur. Genellikle ciddi bir hastalığın belirtisidir. Belirtileri; göz kapaklarında, ellerde ve ayaklarda şişme olmasıdır. İncinme, ezilme ve burkulma gibi durumlarda, işletme doktorundan yardım talep edilmeli. İşletme doktorunun olmaması halinde zarar gören bölgeye buz torbası konularak, en yakın sağlık kuruluşundan yardım istenmelidir.

1.6. Elektrik Çarpması, Yanık, Kesik vb. Kazalar Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmelerinde karşılaşılabilecek muhtemel kazalardan olan elektrik çarpması, yanık, kesik vb, genellikle konuk ve personel dikkatsizliğinden kaynaklanmaktadır. Bu tip kazalar küçük gibi görünmelerine rağmen bazı durumlarda ölümlere bile neden olabilmektedir.



Elektrik çarpması, odalardaki veya çalışma alanlarındaki prizler ve elektrikli aletlerden kaynaklanan elektrik kaçakları ile ortaya çıkabilir. Deri üzerinde yanık, solunum ve dolaşım sisteminde bozukluk, bilinç kaybı sonucu düşme ve buna bağlı kırıklar elektrik çarpmasının muhtemel sonuçlarıdır. Elektrik akımına maruz kalan kişi akımdan kurtarılmaya çalışılır. Önce; akım şalterden veya sigortadan kesilir. Bu yapılamıyorsa kuru tahta veya dal ile kişi itilerek veya çekilerek akımdan kurtarılır. Çizme ve lastik eldiven giyildikten sonra kazazedeye ulaşılır. Geniş lastik parçaları, katlanmış kâğıt parçaları, naylon torbalar ve plastik maddeler de akımı geçirmediği için akımdan kurtarma işleminde kullanılır. Bilinç kaybı olan ağır yaralanmalarda en yakın sağlık ekibine haber verilip konuk hastaneye ulaştırılmalıdır.

Yanık, vücudun bir bölgesindeki dokuların yüksek ısıdan zarar görmesidir. Konukların yaşamını tehdit etmesinin yanı sıra, oluşan doku bozukluğu estetik açıdan sorun yarattığından her zaman acil olarak tedavi edilmelidir. Yanıklar, tehlike derecesine göre 1, 2 ve 3. dereceden yanıklar olmak üzere üçe ayrılır. En tehlikeli yanık 3. dereceden olanıdır. Konuk derhal hastaneye ulaştırılmalıdır. 1. dereceden yanıklarda yanan yer soğuk suyla yıkanmalıdır. 2. dereceden yanıklarda ise yanan yer buzlu su içerisinde bir süre bekletilmeli, sabunla yıkanmalı ve yanık pomadı sürülmelidir.

Yazın karşılaşılan en yaygın yanık çeşidi ise güneş yanıklarıdır. Güneş yanıklarında yanan yer soğuk su ile ıslatılmalı ve temiz bir bez yanan yere örtülmelidir. Konuğa aspirin vermek, tuzlu su içirmek ve yanık pomadı sürmek de güneş yanıklarında kullanılan pratik tedavi yöntemlerindendir.

Kesikler, cilt ve cilt altına zarar veren yaralanmalardandır. Bu tip yaralanmalarda sakın olunmalıdır. Çünkü kan görmek konuğun kendisini ve çevredeki konukları korkutabilir. Yapılacak en uygun şey tıbbi yardım gelene kadar (ambulans, doktor vs.) en ciddi kanamalarda bile kanayan bölgeye direkt basınç uygulamaktır.

1.7. Konuğun İntihar Etmesi Durumunda Yapılması Gerekenler

Yapılan istatistiki araştırmalara göre, intihar girişiminde bulunacak kişilerin, intihar girişimi öncesinde, bu durumla ilgili olarak yakın çevrelerine intiharla ilgili küçük mesajlar verdikleri sonucuna varılmıştır. Olası bir intihar girişimi öncesinde, konuk yakınları tarafından işletmeye bilgi verilebilir. Bu ve benzeri durumlarda işletme yönetimi ve güvenlik birimi bilgilendirilir, varsa işletme doktorundan yoksa uzman kişi veya kuruluşlardan yardım istenir.

İntihar eyleminin konaklama işletmesinde gerçekleşmesi durumunda, olayın ilk görgü tanığı (eğer varsa) konuğun yanında bulunan kişi ya da işletme görevlilerinden birisidir. Örneğin, odaya temizlik amacıyla giren kat görevlisi, böyle bir durum ile karşılaşabilir. Böyle bir durumda oda görevlisinin yapması gereken, olayı önbüroya haber vermesidir.

Önbüro görevlisinin yapması gerekenler aşağıda sıralanmaktadır.

- Soğukkanlı olun.
- Çevrenizdekilere güven verip paniği önleyin.
- İşletme doktoru ve güvenlik bölümüne haber verin.
- Acil servis ile iletişim kurup ambulans isteyin.
- Soruşturma için konuk kayıtlarını toparlayıp ilgili makamlara bilgi vermeye hazır hale getirin.
- Odaya veya olayın geçtiği bölüme kimsenin girmesine izin vermeyin.
- İntihar eden konuğun yakınlarına haber verin.
- Olayı rapor edin.

1.8. Konuğun Ölmesi Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesi içerisinde böyle bir durum ile karşılaşan personelin yapacağı ilk şey, konuğun öldüğünü veya komada olup olmadığını tespit etmek ve derhal önbüroya haber vermektir. Böyle bir durum karşısında önbüro personelinin yapması gerekenler aşağıda belirtilmektedir.

- Diğer konukları ve personeli etkilememek için sakın olun ve doğal hareket edin.
- Doktor çağırın ve işletme yönetimini bilgilendirin.
- Konuğun yaptığı harcama ve ödemelerle ilgili kayıtları hazırlayın.
- Konuğun ailesine ve gerekli durumlarda konsolosluk, seyahat acentesi vb. ilgili kurumlara haber verin.
- Soruşturma için konuk kayıtlarını toparlayıp, ilgili makamlara bilgi vermeye hazır hale getirin.

- Polise bilgi verin. İşletmeye gelecek olan emniyet görevlileri, doktor ile birlikte yapılması gereken yasal prosedürü yerine getirecektir.
- Adli çalışmaların diğer konukları rahatsız etmemesi için çalışma yeri tahsis edin.
- Gerekli hallerde diğer odalarda kalan konukların rahatsız olmamaları için odalarını değiştirin.
- Cesedin işletmeden çıkarılması, konukların rahatsız edilmemesi amacıyla gerekli önlemler alındıktan sonra, iş yoğunluğunun azaldığı saatlerde ana giriş haricinde uygun bir çıkıştan yapılmalıdır.
- Güvenlik veya adli makamlarca tutulan tutanakların örneğini dosyalayın.

1.9. Konaklama İşletmesinde Cinayet İşlenmesi Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesinde cinayet işlenmesi durumunda, işletme personeli katlarda, iç ve dış mekânlarda görülen şüpheli kişileri vakit kaybetmeden önbüro veya güvenlik bölümüne bildirmelidir.

Konaklama işletmesinde cinayet işlenmesi durumunda, önbüro tarafından yapılması gerekenler aşağıda belirtilmektedir.

- Sakin ve doğal hareket edin.
- Olası paniği önleyin.
- Saldırıya uğrayan kişi veya kişilerin hayati fonksiyonlarını kontrol edin.
- Gerekirse acil servisi arayın.
- Güvenlik bölümünü haberdar ederek, cesedin bulunduğu ortama kimsenin dokunmamasını sağlayın. Olayın geçtiği bölüme, kimseyi yaklaştırmayın.
- Amirlerinizden aldığınız talimatları uygulayın. Aldığınız talimatlar doğrultusunda polisi arayarak işletme prosedürünü takip edin.
- Güvenlik veya adli makamlarca tutulan tutanakların örneğini dosyalayın.

1.10. Konaklama İşletmesinde Şüpheli Kişiler Görülmesi Halinde Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesi içerisinde veya yakınlarında, hareketleri şüpheli hareketler sergileyen kişiler görüldüğünde, ilgili personelin standart davranışlar sergilemesi güvenlik açısından önemlidir.



Resim 1.2: Otel Güvenlik Elemanı

Konaklama işletmesinde şüpheli kişiler görülmesi halinde, işletme personeli tarafından yapılması gerekenler aşağıda belirtilmektedir.

- İşletmeye münferit olarak kalmak için gelen misafirlerden, hareketlerinden şüphelenilen konukların kimliklerinin veya pasaportlarının fotokopilerini giriş işlemleri (check in) yapılırken alın. Zaman kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirin.
- Şüphelenilen konukların, eşyaları emanete veya bagaj odasına alınırken amirlerinizin talimatları doğrultusunda güvenlik müdürlüğüne bilgi verin. Bu tip emanet ya da bagajlarda genel müdür onayı olmadan arama yaptırmayın.
- İşletmede konaklayacak olan üst düzey VIP statüsündeki konukları, güvenlik müdürlüğüne bildirin.
- Konaklama işletmesinde kalan konukların, güvenliğini ilgilendirilen (değerli eşya veya para kaybı, birileri tarafından rahatsız edilmesi, herhangi bir sebepten korkmuş olması vb.) şikayetlerini vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirin.
- Sahte veya kendisine ait olmayan kredi kartı kullandığı tespit edilen kişileri, amirlerinizin bilgisi doğrultusunda vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirin.
- Sahte para kullandığından şüphelenilen kişileri, paniğe sebep olmadan ve kişiyi tedirgin etmeden, amirlerinizin bilgisi doğrultusunda güvenlik müdürlüğüne bildirin.
- İşletmenin iç ve dış mekanlarında gördüğünüz şüpheli kişileri vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirin.

1.11. Konuklar Arasında Kavga Çıkması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesi içerisinde kavga eden konukların, sakinleşmelerinin sağlanması, diğer konukların rahatsız olmamaları açısından önemlidir. Kavga eden kişilerin ikna edilip genel kullanım alanları dışına çıkarılmaları veya ayrı ayrı odalara alınmaları sakinleşmelerine yardımcı olabilir. İşletme personeli, olay hakkında yorum yapmamalı, doğal davranmalı ve önbüro bölümüne bilgi vermelidir.

Konuklar arasında kavga çıkması durumunda, önbüro personelinin yapması gerekenler, aşağıda belirtilmektedir.

- Sakin olun.
- Güvenlik bölümünü arayın.
- Büyük çaplı kavgalarda, güvenliğini sağlayabilmek için çevredeki konukları olay yerinden uzaklaştırın.
- Gerekirse polise ve acil servise telefon edin.
- Olayda yaralanma varsa doktor çağırın.
- Güvenlik veya adli makamlarca tutulan tutanakların örneğini dosyalayın.
- Amirlerinize danışarak, kavgaya karışan konukları Black List'e (kara liste) kaydedin.



1.12. Konaklama İşletmesinde Hırsızlık Yapılması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konuğun eşyası kaybolmuşsa:

Konaklama belgesi (Registration Card) işletme ile konuk arasında yapılan bir kiralama sözleşmesidir. Bu sözleşme gereği konuk, değerli eşyalarını önbüroda veya odasında bulunan emanet kasaya (safe box) koymakla yükümlüdür. Önbüro personeli, konukun hukuksal açıdan zor bir durumda kalmaması için durum hakkında konuğa hatırlatmada bulunmalıdır. Konaklama işletmelerinde, aynı odanın kapısını açan birden çok anahtar çeşidi vardır. Bunlar: House Keeper’da bulunan ve tüm konuk oda kapılarını açan genel pas anahtarı, kat şeflerinde bulunan ve sadece o kattaki odaları açan kat pasları, odanın yedek anahtarı ve sadece konukta bulunan odanın orijinal anahtarıdır. Konuk odasına girebilmek için bu dört anahtardan birinin olması şarttır. Konuk odada olmadığı zamanlarda, oda temizliğinin yapılması ya da odanın orijinal anahtarının kaybolması durumunda, bu anahtarlar kullanılır. Konuklar, odalarının günlük olarak temizlendiğini ve bu sebeple odalarına başka kişilerin girdiğini bilmektedirler. Böyle bir durumda konaklama işletmelerinde kalan konuklar zaman zaman eşyalarını yerinde bulamadıklarını veya çalındığını iddia edebilmektedir.

Gelişen teknoloji sayesinde (güvenlik kamera sistemleri, oda giriş ve çıkışlarını hafızasında tutabilen elektronik anahtar sistemleri – key card) bu gibi durumların engellenmesi ve çözümlenmesi kolaylaşmıştır (Resim 1.4 ve 1.5)



Resim 1.3: Güvenlik



Resim 1.4: Kartlı Oda Giriş



Resim 1.5: Anahtar Kartı

Bu gibi durumlarda önbüro personelinin yapması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Konuğu, tüm eşyalarını tekrar beraber gözden geçirilmesi konusunda ikna edin. (Örneğin, “ müsadenizle eşyalarınızı beraber kontrol edebilir miyiz?”.)

- İlgili bölümlerle iletişim kurup, bulunan herhangi bir eşyanın olup olmadığını tespit edin.
- Güvenlik bölümünü olaydan haberdar edin.
- Konuktan alınan bilgiler doğrultusunda, güvenlik personelini bilgilendirin.
- Olay yerini ve konuk eşyalarını, güvenlik nedeniyle kapalı tutun.
- İşletme prosedürünü takip edin.
- Gerekli hallerde, amirlerinizden aldığınız talimatlar doğrultusunda polisi arayın.
- Güvenlik veya adli makamlarca tutulan tutanakların, örneğini dosyalayın.

Konuk, kaldığı odaya ya da işletmeye ait bir eşya götürmüşse:

Bazı konuklar işletmeden ayrılırken havlu, kül tablası, elbise askısı vb. eşyaları beraberlerinde götürebilirler. Birçok işletme bu gibi kayıpları olağan gider olarak kabul etmektedir. Konaklama işletmesinden çeşitli küçük eşyaların götürülme sebebi, eşyaların üzerinde işletme amblemi, adres ve telefon numarası gibi bilgilerin yer almasıdır. Çarşaf, yatak örtüsü, duvar tablosu, masa lambası, telefon, TV kumandası gibi eşyaların konuklar tarafından götürülmesi ise konaklama işletmelerine yüklü bir maliyet getirmektedir. Bu kayıpları önlemek oldukça güçtür. Çünkü işletmeden ayrılacak konukların bagajlarını aramak mümkün değildir. Bu tür kayıpları en aza indirmek için odayı boşaltan konuktan sonra konuk odası, kat görevlisi ya da bellboy tarafından kontrol edilmeli. Eğer eksik bir eşya varsa, durum güvenlik görevlilerine veya resepsiyon görevlilerine bildirilmelidir. Bagajlarında işletmeye ait bir eşya çıktığında konuklar çoğunlukla dikkatsizlik sonucu eşyalarının arasına karışmış olabileceğini söyleyerek, eşyayı bırakmaktadır. Böyle durumlarda polisin olaya müdahale etmesi önlenmeli ve işletme personelinin konuklara karşı incelikli davranması sağlanmalıdır. Hatta bazı işletmeler, bu gibi durumlarda, reklâmın iyisi-kötüsü olmaz mantığıyla işletmenin reklâmının yapılacağını düşünerek, konuğa hiç müdahale etmemekte, sadece konuğun history kartına bu olayı not etmektedir.

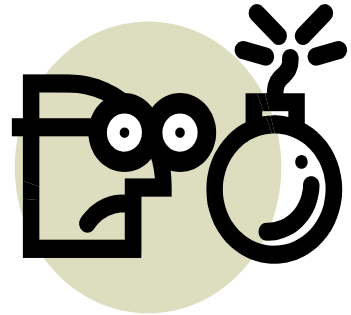
Bu gibi durumlarda önbüro personelinin yapması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Sakin ve doğal davranın.
- Konuğa karşı, incitici davranışta bulunmayın.
- İşletme prosedürünü takip edin.
- Amirlerinizden aldığınız talimatları uygulayın.

1.13. Bomba İhbarı Yapılması Durumunda Yapılması Gerekenler

Bomba ihbarı genellikle telefon ile yapılmaktadır. Böyle bir durum ile karşılaşıldığında, gerçek olup olmadığı düşünülmeden ciddi bir şekilde ihbar değerlendirilmeli ve uygun önlemler alınmalıdır. Bu tip ihbarlarla santral memurları veya resepsiyonistler karşılaşır. Böyle bir durumda aşağıdaki kurallara dikkat etmeleri gerekir.

- Arayanı mümkün olduğunca uzun süre konuşturmaya ve telefonda tutmaya çalışın. Bunu yaparken sakın olun ve ses tonunuza dikkat edin.



- Konuşma devam ederken işletmedeki başka bir görevliyi durumdan haberdar edin.
- Arayana mesajını tekrar etmesini söyleyin ve her söyleneni tekrar etmeye çalışın. Mümkünse konuşmayı kayıt edin.
- Bombanın yeri hakkında mümkün olduğunca detay almaya çalışın.
- Arayana, işletmenin dolu olduğunu ve birçok masum insanın zarar görebileceğini söyleyin.
- Konuşma sırasında, arayanın çevresindeki, çalan müzik, motor gürültüsü, tren sesi, arka planda konuşulanlar vb. sesleri duymaya çalışın ve not edin.
- Arayan kişinin cinsiyetini, genç veya yaşlı olduğunu, heyecanlı olup olmadığını ve hangi şive ile konuştuğunu anlamaya çalışın.
- Telefon kapandıktan sonra işletme prosedürünü uygulayın.
- Yöneticilerinize haber verin ve amirlerinizin talimatları doğrultusunda polisi arayın.
- Güvenlik bölümünü arayın.
- Personeli uyarın.
- Güvenlik veya adli makamlarca tutulan tutanakların örneğini dosyalayın.

1.14. Şüpheli Paketler Görülmesi Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesinde çalışan tüm personel, genel alanlara bırakılan paket, çanta gibi eşyalara karşı uyarılmalıdır. Bu tür eşya ile karşılaşıldığında zaman kaybetmeden işletme yönetimine ve güvenlik birimine haber verilmesi gerekliliği, tüm personele anlatılmalıdır.

Böyle bir durum ile karşılaştığınızda;

- Şüpheli eşyaya dokunmayın ve başkalarının dokunmasını engelleyin.
- İşletme prosedürünü uygulayarak, amirlerinizi durumdan haberdar edin.
- Güvenlik bölümünü arayın.
- Polise haber verin.
- Gerekiyorsa ilgili bölümün ya da işletmenin boşaltılmasına ve paniğin önlenmesine yardım edin (boşaltma kararını polisin önerileri doğrultusunda, işletme müdürü vermelidir).
- İşletme boşaltıldıktan sonra, yetkililerin onayı olmadan binaya tekrar girmeyin.
- Güvenlik veya adli makamlarca tutulan tutanakların örneğini dosyalayın.

1.15. Konuk Bagajlarında Yaşanılacak Aksaklıklar Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmelerinde konuk giriş ve çıkışları hergün yoğun olarak yaşanmaktadır. Bu durum konaklama işletmelerinde, sıkça bagaj ile ilgili sorunlar yaşanmasına neden olmaktadır. Konuk bagajlarının ulaşım veya transfer araçlarında unutulması, diğer konuk bagajlarıyla karışması ve odada unutulması ya da bulunamaması, konaklama işletmelerinin sıkça karşılaştığı sorunların başlıcalarıdır. Bagaj aksaklıklarını önlemek için personele, konuk bagajları ile ilgili standart davranışlar kazandırılmalıdır.

Konuk bagajlarıyla ilgili, odalar bölümü personeli tarafından izlenmesi gereken işlem basamakları aşağıda verilmiştir.

- Konukları karşılama esnasında, konuk bagajlarının tamamının alınıp alınmadığını kontrol edin.
- Konuk bagajlarının işletme kapısı önünde veya lobide yığılmasını önleyin.
- Bagajları bagaj odasına alın.
- Bagaj kartı hazırlayıp konuğa verin ve bagaj defterine kaydedin.
- Konuğun ne kadar bagajla işletmeye geldiğini ve bagajlarında herhangi bir hasar olup olmadığını, bagaj kartına ve defterine işleyin.
- Oda numarasının bagaj üzerine kaydedilmesi için kullanılan **sticker**ı bagaj üzerine yapıştırın.
- Şüpheli bagajlar hakkında resepsiyona bilgi verin.
- Olası şüpheli bagajlarda ilgili garanti yöntemlerinden en az birini uygulayın.
- Kara listede (black list) olan konuklar hakkında, işletme prosedürünü uygulayın.
- Bagajları konuklardan sonra odalara çıkarın (eğer bagaj az ise konukla birlikte çıkarılabilir).
- Bagaj taşıma işlerinde servis asansörünü kullanın.
- Bagajların, odada uygun yere (bagaj sehpası) konulmasına dikkat edin.
- Oda değişikliklerinde (room change), bagajların eksiksiz olarak taşınmasına özen gösterin.
- Konuklar ayrılırken, bagajları bagaj odasına alın ve çıkış kayıtlarını yapın.
- Konuğun emanet talebinde eşyalarını emanete alarak ilgili kayıtları tutun.
- Çıkış yoğunluğunun yaşandığı saatlerde (09:00-12:00) bagaj işlemleri ile ilgili aksaklıkları önlemek için ön hazırlık yapın.



Resim 1.6: Bellboy ve Bagaj Arabası



Resim 1.7: Bagaj Etiketi (Sticker)

Konuk bagajlarında yaşanılacak aksaklıklar da kat hizmetleri ve ön büro personeli tarafından yapılması gerekenler; aşağıda sıralanmıştır.

- Sakin ve soğukkanlı olun.
- Konuğunuzu konuşmalarınız ve tavırlarınızla sorunun çözüleceği konusunda ikna edin.
- Konuk giriş ve çıkışlarında (check/in – check/out) tuttuğunuz bagaj kayıtlarını kontrol edin / ettirin.
- Bagajların ulaşım aracıyla, transfer aracıyla veya konuk odasında unutulup unutulmadığını kontrol edin / ettirin.



Resim 1.8: Bagaj Arabası

- Konuk bagajlarının bagaj odasında unutulup unutulmadığını kontrol edin / ettirin.
- Konuk bagajlarının diğer konuk bagajlarıyla karışıp karışmadığını kontrol edin / ettirin.
- Amirlerinize bilgi verin.
- Konuk Bagajlarının bulunamaması durumunda yapılması gerekenler:
- Amirlerinizden aldığınız talimatlar ve işletme prosedürü doğrultusunda hareket edin.
- Konuğu, haklı olduğu ve sorunun işletme tarafından çözüleceği konusunda ikna edin.
- Gerekli hallerde güvenlik müdürlüğüne bilgi verin.

1.16. Konaklama İşletmesinde Yangın Çıkması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesinde çalışanlar, herhangi bir yangın anında sadece kendi güvenliklerinden değil, işletme içerisinde bulunan herkesin güvenliğinden de birinci derecede sorumludurlar. Bu nedenle işletme personeli yangın konusunda bilgilendirilmeli, ve yangın durumunda ne yapacaklarını çok iyi bilmelidirler. Yangının oluşum sürecinde üç temel maddenin bir araya gelmesi gerekmektedir. Bunlar; oksijen yanıcı madde, ve yakıcı maddelerdir. Bu maddelerden birinin ortamdaki çekilmesi yangını durduracaktır. Yangına karşı en etkili savunma ona engel olacak önlemler almaktır. Günümüzde yangın alarmları elektronik hale gelmiştir (Resim 1.9). Sistem otomatik olarak ısı, duman vb'ni algılayarak odada ve önbüroda bulunan ikaz sistemini çalıştırmaktadır. Otuz saniye içinde önbüro tarafından müdahale edilmediği takdirde, odada fısıkiyeme ve işletmenin genel alarm sistemleri devreye girmektedir. Bu gibi durumlarla karşılaşıldığında, acilen odaya teknik elemanlar gönderilerek durum kontrol edilmeli, gerekirse genel alarm sistemi çalıştırılmalıdır.

Yangına karşı alınması gereken önlemlerden bazıları aşağıda sıralanmıştır.



Resim 1.9: Yangın Alarm Sistemi



Genel Önlemler:

- İşletmenin özelliklerine uygun şekilde yangın talimatnamesi hazırlanarak, tüm personel tarafından görülebilecek yerlere asılmalıdır.
- Konaklama işletmesinde, çalışan personelin ve konukların tehlike anında tahliyesi için, yeterli sayıda kapısı bulunmalıdır.
- İşletmede bulunan yangın söndürme cihazlarının dolum, bakım ve kontrolleri düzenli olarak yapılmalıdır.
- Personel sayısına göre; söndürme, kurtarma, koruma ve ilk yardım ekipleri kurulmalıdır.
- Elektrik tesisat malzemeleri, TSE standartlarına uygun olmalıdır.
- Yangın hakkında, işletmede çalışan tüm personele, uzman kişiler tarafından bilgi verilmelidir.

Özel Önlemler:

- Elektrik sigortaları otomatik olmalıdır.
- Elektrikli ısıtıcıların ve sobaların yanında, yanıcı ve patlayıcı madde bulundurulmamalı ayrıca da perdeye yakın yere konulmamalıdır.
- Elektrik prizlerinin topraklı olmasına dikkat edilmelidir.
- Fişler prizde bırakılmamalıdır.
- Aynı prizden birden fazla çıkış alınmamalıdır.
- Kül tablalarının sürekli temiz kalması sağlanmalıdır.
- Kül tablaları, içinde yanıcı madde olmayan çöp kutularına boşatılmalıdır.
- Yangını önlemek için gerekli uyarı levhaları asılmalıdır.
- İşletme içerisinde yanıcı, parlayıcı ve patlayıcı maddeler bulundurulmamalıdır.
- Yangının olmaması için risk taşıyan yerlerde kesinlikle sigara içilmemeli ve bu bölgelere ateşle yaklaşılmamalıdır.

Yukarıda sıralanan önlemlere rağmen yangın çıkması durumunda işletme personelinin sergileyeceği doğru davranışların yaşamı kurtaracağı unutulmamalıdır. Konaklama işletmesinde çalışan her görevlinin, yangın çıktığında ne yapması gerektiği, belirlenmelidir. Örneğin, yangın esnasında hangi görevlinin konukların tahliyesiyle ilgileneceği, çıkış kapılarını açacağı vb'leri gibi. Resepsiyonda görevli olan personelin yapması gereken en önemli iş, işletmede kalan konuklarla ilgili gerekli belgeleri, kasa ve oda anahtarlarını alıp, güvenli bir yere götürmek ve emniyet altına almaktır. Bu belgelerle sayımlar yapılabilir ve kayıplar ortaya çıkarılabilir. Ancak, yöntemler işletmeden işletmeye farklılık gösterebilir.



Konaklama işletmesinde yangın çıkması durumunda önbüro personelinin yapması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Yangın anında, sakin olun ve telaşlanmayın.
- Yangın küçük çaptaysa, yangın söndürme aletiyle yangına müdahale edin.
- Paniği önlemeye çalışın.
- Asla koşmayın, yürüyün.
- Asla asansörü kullanmayın.
- En yakın yangın alarmını çalıştırın.
- İtfaiyeye haber verin (yangın ihbar 110).
- Konukları uyarın ve yangını haber verin.
- Sorumluluk alanınızda gaz vanası, elektrik şalteri vb. varsa off / kapalı konuma getirin.
- Kullanılmayan bütün pencere ve kapıları kapatın.

- Kendinizi tehlikeye atmadan uygun cihaz ve malzeme ile yangına müdahale edin. (Elektrik yangınlarında sıvı söndürücüler kullanılmamalıdır. Sıvı elektriği ilettiğinden yangının büyümesine sebep olabilir. Yangın küçük boyutlu ise yangının hava ile temasını kesmek için yangın battaniyesi kullanılabilir. Benzin, tiner, mazot gibi sıvı yakıt yangınlarında da su kullanılmaz. Su yangını daha da artırabilir. Toprak, kum, toz, kül, köpüklü ve CO₂ gibi söndürücüler bu tür yangınlarda kullanılmalıdır. Katı yakıt yangınlarında her türlü söndürme araçları kullanılabilir).
- Yangın anında, konuk listesini, giden listesini, personelin çalışma programlarını yanınıza alın.
- Yangın anında işletmenin yangınla ilgili prosedürünü uygulayın (Resim 1.11).
- En kısa ve güvenli yolu takip ederek, konuklarla birlikte işletmeyi terk edin. Yardıma ihtiyacı olan konuklara yardım edin.



Resim 1.11: Yangın Talimatnamesi



Yangın alarmını duyduğunuzda;

- Sakin olun ve telaşlanmayın.
- Asla koşmayın, yürüyün.
- İtfaiyeye haber verin. **“Nasılsa başkaları aramıştır”** demeden 110 yangın ihbar hattını arayarak yangını bildirin. Yangında en önemli konu itfaiyeye en kısa zamanda haber vermektir. İtfaiyeyi aradığınızda neyin yandığını ve adresinizi açık olarak söyleyin. Adres alan itfaiye elemanı sizden telefon numarası isteyecektir. Tereddüt etmeden numaranızı söyleyin.
- Telefon numaranızın sorulmasının üç nedeni vardır:
 - Gerçekten yangın olup olmadığını teyit etmek için tekrar arayacaklardır.
 - Yangının gelişim şekli sorulacaktır.
 - Araç, yolu bulamazsa adres bilgileri sorulacaktır.
- İtfaiye aracına haber verildiği halde 5–10 dakika içinde gelinmediyse tekrar arayın.
- Konukları uyarın ve yangını haber verin.
- Kendi yaşamınızı tehlikeye atmadan, en uygun ve güvenli yolu izleyerek, konuklar ile birlikte işletmeyi terk edin.
- Toplanma yerindeki görevliye rapor verin.

İşletme dışındaki toplanma noktasında;

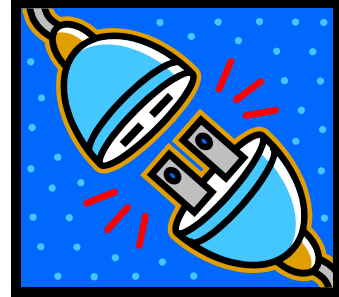
- Görevliler izin verinceye kadar orada kalın.
- Asla işletmeden bir şey almak için içeriye tekrar girmeyin.
- İşletmeye birini kurtarmak için girmeye çalışmayın. Yetkililerden birine veya itfaiye görevlisine haber verin.



Resim 1.12: Yangın Fıskiyesi

1.17. Elektrik Kesilmesi Durumunda Yapılması Gerekenler

Bir konaklama işletmesinde, elektrik kesilmesi durumunda, genellikle otomatik olarak 6–7 saniye içerisinde jeneratör devreye girer. Jeneratörün bulunmadığı işletmelerde, kesinti yapılacağı önceden biliniyorsa işletmenin belirli yerlerine aydınlatma araçları konulmalıdır. Konuklar kesinti konusunda uyarılmalı ve odalarına lamba, mum vb. aydınlatma araçları tedbir olarak konulmalıdır. Elektrik kesintisi gece gerçekleşmişse, konukların teker teker aranıp herhangi bir sorun olup olmadığı sorulması doğru bir davranış değildir.



Uyuyan konukların rahatsız olabileceği unutulmamalıdır. Elektrik kesilmesi durumunda yapılması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Kesintisi önceden biliniyorsa konuklara durumu bildirin.
- Kesinti sadece konaklama tesisinde ise teknik servisin müdahale etmesini sağlayın.
- Ani kesintilerde kesinti nedenini araştırın.
- Kesinti sırasında çalışan asansörlerde mahsur kalan olup olmadığını araştırın.
- Kesintilerde işletmenin içini ve dışını aydınlatın (kat ofislerinde bulunması gereken şarjlı aydınlatma cihazları kullanılabilir).

1.18. Asansör Arızası Olması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmelerinde asansör arızalarıyla sıkça karşılaşılmaktadır. Genellikle dikey inşa edilmiş bir konaklama tesisinde çalışan liftman (asansör görevlisi) olsun ya da olmasın, asansör içinde mutlaka kullanma talimatı ve arıza halinde ne yapılması gerektiğini

bildiren bir levha asılmalıdır. Bu tür bilgi levhaları karanlıkta da okunabilmesi için fosforlu olmalıdır. Asansör içinde telefon bulunuyorsa kolayca görülebilecek şekilde yerleştirilmelidir. Acil durum zili kolay ulaşılabilir ve görülebilecek bir yerde bulunmalıdır. Asansör kabininde güvenlik önlemleri tam olmalı, yangın söndürücü ve tutma kolları bulunmalıdır.



Resim 1.13: Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Asansör Örnekleri

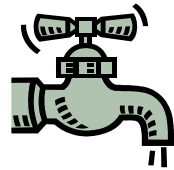
Arıza sırasında asansörde, konukla birlikte görevli personel (liftman ya da bellboy) bulunuyorsa, personel sakin olmalı ve telaşlanmamalıdır. Asansörde kalan bireyler korkup telaşa kapılacaklardır. Bu korkularını ve telaşlarını gidermede personelin yardımı gereklidir. Eğer asansörde telefon var ise telefon kullanılarak arıza bildirilmelidir. Asansördeki telefonlar genellikle doğrudan telefon santraline bağlıdır. Arıza ihbarını santrale bildirirken; asansörün kaçınca katta olduğu, arızanın oluş şekli ve asansördeki konukların durumu hakkında bilgi vermeli ve konuklar telaşlandırılmadan, sakin ve doğal hareket edilmelidir. Asansörde telefon yoksa acil durum alarmı çalınarak, telefon santrali veya teknik servis haberdar edilmelidir. Arıza giderilmeye çalışılırken, asansörde kalan konuklar bilgilendirilmelidir.

Bazı asansörlerin kapıları, özel bir anahtarla açılabilir. Eğer asansör bu tip bir asansör ise, görevli personel bu özel anahtarı beraberinde taşımalı, gerektiğinde kullanarak, konukun asansör kabininden çıkmasına yardımcı olmalıdır. Asansör arızası olması durumunda, öncelikli yapılması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Sakin ve doğal hareket edin.
- Diğer birimlerin haberdar edilmesi için santrali bilgilendirin.
- Gerekli yerlere haber verildiği konusunda konukları ikna ederek, asansör içindeki konukları sakinleştirin.

1.19. Su Sızıntısı Olması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmelerinde su sızıntısı, su baskını vb. durumlarla sıkça karşılaşılabilir. Karşılaşılabilecek su sızıntısı nedenleri; konukların banyo küvetini taşıması, su tesisatında meydana gelen arızalar veya yağmur sularının herhangi bir yol ile içeri girmesidir. Sızıntı küçük ise, kat hizmetleri bölümünde çalışanların da yardımıyla arıza



giderilmelidir. Sızıntı sonucunda konuklar veya eşyaları zarar görmüş ise, zarar tespit edilmeli veya konuğun beyanı not edilmelidir. Sızıntı sebebi konaklama işletmesinden kaynaklanıyorsa konuklardan özür dilenmeli ve zarar karşılanmaya çalışılmalıdır. Su sızıntısının gerçekleşmesinde, eğer konuğun bir ihmali söz konusu ise yapılacak bir değerlendirmeden sonra, konuğun zararı ödemesi talep edilebilir (Örneğin; su taşması nedeniyle, halı ve mobilyaların ıslanması sonucu oda temizlenip kurutuluncaya kadar satılamayacaktır). Ve birtakım onarım masraflarını işletmenin karşılaması söz konusu olacaktır. Böyle durumlarda işletmenin izleyeceği prosedürü gösteren uyarı levhası işletmede kalan konukların görebileceği şekilde odalara asılmalıdır. Su sızıntısı olması durumunda yapılması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- İşletme prosedürünü konuk odasında asılı bulundurun.
- Sızıntı sebebini tespit edin.
- İşletmede, su sızıntısı olduğu bildirildiğinde, olayı derhal teknik servise haber verin.
- Sızıntı miktarı büyük boyutlarda ise konuk odalarını değiştirin.
- Zorunlu hallerde zarar görmüş ya da zarar görebilecek odalarda kalan konukların, bilgilendirilmesini sağlayın ve gerekirse odalarını değiştirin.

Beş Yıldızlı Bir Otelin Prosedür Örnekleri

İLGİLİ DEPARTMAN	: Tüm Departmanlar
KONU	: Misafir Rahatsızlanması
SIRA NO	: 6
NO: 1	SAYFA
TARİH	:
PROSEDÜR AÇIKLAMASI:	
1. Misafir ile ilgili Rahatsızlanma ve yaralanma olaylarında yapılacakları anlatan prosedürdür.	
2. Otelimizde herhangi bir sebepten dolayı yaralanan veya rahatsızlanan misafir tesbit edildiğinde zaman kaybetmeden doktor ofisine ve güvenlik müdürlüğüne haber verilir.	
2.1. Yaralanan veya rahatsızlanan misafiri gören kişi doktor ofisinden veya güvenlik müdürlüğünden bir görevli gelene kadar misafirin yanında bekler.	
2.2. Misafir yaralı ise doktor ofisinden bir görevli gelene kadar yerinden oynatılmamalı, hareket ettirilmez.	
3. Doktor ilk müdahaleyi yaptıktan sonra doktorun vereceği talimata göre hareket edilir.	
3.1. Yaralıya otelde müdahale edilmesi mümkün değilse, Doktor Ofisi tarafından ambulans çağrılır ve durum Genel Müdüre bildirilir.	
3.2. Kapı güvenliğe durum bildirilir ve ambulans geldiğinde yönlendirilmesi gereken yer söylenir.	
3.3. Kapı Güvenlik görevlisi Ambulans geldiğinde vakit yitirmeden daha önceden kendisine bildirilen bölgeye yönlendirir ve doktor ofisine ve Güvenlik Müdürüne bilgi verir.	
3.3.1. Kapı güvenlik görevlisi Ambulansın tesis içerisinde bulunduğu sürede siren	

çalmaması için bilgi verir.

4. Güvenlik müdürlüğü rahatsızlanan veya yaralanan misafirin oda numarasını Öğrenir ve otelde yakınları varsa kendilerine Misafir Temsilciliği aracılığıyla ulaşıp bilgi verilir.

4.1. Rahatsızlanan ve yaralanan misafir hakkında ve olay hakkında Güvenlik Müdürlüğünce gerekli araştırmalar yapılır.

4.2. Misafir bir başka kişi tarafından yaralanmışsa, bu kişi Güvenlik Müdürlüğünce tesbit edilir, gözlem altına alınır ve Genel Müdürün bilgisine başvurulup onayı alınması durumunda Jandarmaya bilgi verilir.

5. Yapılan araştırmalar sonucunda gerekli tutanaklar Güvenlik Müdürlüğünce ve Genel Müdürlüğe sunulmalıdır.

PROSEDÜR

İLGİLİ DEPARTMAN : Tüm Departmanlar
KONU : Ölüm Olayları
SIRA NO : 11 **SAYFA**
NO : 1
TARİH :

PROSEDÜR AÇIKLAMASI:

Bu prosedür ölüm olaylarında yapılması gerekenleri anlatmakatadır.

1. Meydana gelebilecek ölüm olaylarında otel personeli panik ve skandala meydan vermeden önleyebilmelidir.

- 1.1 Ölüm olayını ilk gören personel derhal güvenlik birimini arar.
- 1.2 Güvenlik gelene kadar bölgeden ayrılmaz ve kimse ile konuşmaz.
- 1.3 Eğer olay herhangi kapalı bir alan veya odada ise, odadan çıkar kapıyı kilitler ve güvenlik gelene kadar oradan çıkmaz.

2. Güvenlik birimleri, olay yeri açık alan ise, bölgede oluşacak kalabalığı önler.

- 2.1 Otel müdürünü konudan haberdar eder.
- 2.2 Polis haberdar edilir.
- 2.3 Resmi işlemler yapıldıktan sonra ceset öncelikle kapalı mekana alınır.

3. Hastalığı daha önceden otel idaresine bildirilen ve doktor kontrolü altında bulunan bir misafirin ölümü halinde;

- 3.1 Hastanın doktoruna durum bildirilir.
- 3.2 Ceset odadan çıkarıldıktan sonra oda 'emergency key' ile kilitlenir.
- 3.3 Doktorun tavsiyesi alınarak yakınları haberdar edilir.

4. Hastalığı daha önceden otel idaresince bilinmeyen bir misafirin ölümü halinde;

- 4.1 Otel doktoruna haber verilir.
- 4.2 Oda 'emergency key' ile kilitlenir.
- 4.3 Ölümün şüpheli olabileceği düşünülerek ceset yerinden oynatılmaz ve polisin gelmesi beklenir.

5. Her türlü ölüm olaylarında olaya şahit olan personelin konu hakkında konuşmaması ve diğer misafirlerin olaya duyma ihtimalini asgariye indirmesi gerekir.

6. Sebepsiz olarak karşılaşılabilecek bir ölüm olayında, ceset ile temastan mutlaka kaçınılmalı, bulaşıcı hastalık olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

7. Cesedin taşınması gerekiyorsa, kesinlikle boş olabilecek alanlar tercih edilmeli, tetaş edilmemeli ve sadece servis asansörleri kullanılmalıdır.

PROSEDÜR

İLGİLİ DEPARTMAN : Tüm Departmanlar
KONU : Sahipsiz Şüpheli Paketler Prosedürü
SIRA NO : 7 SAYFA
NO : 2
TARİH :
PROSEDÜR AÇIKLAMASI:

1. Otelimiz sınırları içerisinde veya dışındaki bir bölgede sahipsiz bir paket, çanta vb görüldüğünde yapılacakları anlatan prosedürdür.
2. Otelimizin herhangi bir bölgesinde şüpheli ve sahipsiz bir paket görüldüğünde vakit kaybetmeden Güvenlik Müdürlüğüne bilgi verilir ve paket kesinlikle kurcalanmaz..
 - 2.1 Çıkış (Check out) yapılan odalarda çekmece, dolaplar gibi paket saklanabilecek yerler HK personeli tarafından dikkatlice açılarak ayrıntılı olarak kontrol edilmelidir. Şüpheli durumlar vakit kaybetmeden Güvenlik Müdürlüğüne bildirilmelidir.
 - 2.2 Güvenlik Müdürü ilk incelemeyi yapar ve derhal Genel Müdüre bilgi verir.
 - 2.3 Şüpheli pakette bomba olması kuvvetle muhtemel ise Güvenlik Müdürü derhal Jandarmaya ve bağlı birliklere haber vermesi için Genel Müdürü bilgilendirir.
 - 2.4 Şüpheli paket kapalı alanda ise bölgedeki tüm kapı ve pencereler açılmalıdır.
 - 2.5 Muhtemel bir patlama sonrasında çıkabilecek bir yangına karşı, yangın talimatnamesinin uygulanması için gerekli hazırlıklar yapılmalıdır.
 - 2.6 Acil olarak gerekecek sıhhi yardım için doktor ve ilk yardım ekibi hazır bulunmalıdır.

Otel dışında otelimize yönelik duyulan tehdit konuşmaları Güvenlik Müdürlüğüne bildirilmelidir.
3. Şüphelenilen kişilerin valiz ve çantaları emanete alınırken vakit kaybetmeden Güvenlik Müdürlüğüne bildirilmelidir.
 - 3.1 Bellboy görevlileri misafirlerin araçlarını otoparka götürürken içinde unutilan çanta, poşet, valiz vb. eşyalardan şüphelenirlerse vakit kaybetmeden Güvenlik Müdürlüğünü bilgilendirmelidirler.
4. Santral görevlisi herhangi bir bomba ihbarı aldığı anda heyecanlanmadan ve karşısındaki kişinin konuşmasını bölmeden soğukkanlı bir şekilde dinlemeli ve bombanın nereye koyulduğu, ne zaman patlayacağı, ne için böyle bir yola başvurulduğuna dair sorular sorulmalıdır. İhbar gerçek ise 15 dk. ile 1 saat arasındaki sürede patlama genelde gerçekleşir. Bu gibi ihbarlar zaman gözetmeksizin Güvenlik Müdürlüğüne ve Genel Müdürlüğe bildirilir.
 - 4.1 Güvenlik Müdürü konu ile ilgili hızlı bir inceleme yapıp gerekirse Genel Müdür onayı ile Jandarma ile temasa geçer.
5. Unutmayalım ki bombanın etkisiz hale getirilmesi bu konuda profesyonel olarak görevli kişilere aittir. Bizlerin yapacağı, şüpheli mahallerin paniğe sebep olmadan boşaltılması, kırmızı şerit ile bölgenin ayrılması ve vakit kaybetmeden devletin kolluk kuvvetlerine haber verilmesidir.
6. Herhangi bir bomba ihbarı alındığında veya şüpheli paket bulunduğunda Güvenlik Müdürlüğü tarafından aranacak numaralar aşağıdadır.

Belek Jandarma Karakolu : 575 44 595

Antalya Emniyet Müdürlüğü : 811 51 00

İLGİLİ DEPARTMAN : Tüm Departmanlar
KONU : Şüpheli Kişiler Prosüdüğü
SIRA NO : 8
SAYFA NO : 2
TARİH : 16.02..2002

PROSEDÜR AÇIKLAMASI:

1. Otel sınırları içerisinde veya yakınlarında hareketleri şüpheli olarak nitelendirilebilecek kişiler görüldüğünde yapılacakları anlatan prosedürdür.
2. Otelimize münferit olarak kalmak için gelen misafirlerden hareketleri şüpheli görülenlerin kimliklerinin veya pasaportlarının fotokopileri c/i esnasında alınır ve zaman kaybetmeden Güvenlik Müdürlüğüne bildirilmelidir.
 - 2.1. Otelimize sık sık gelmesine rağmen kimliği bilinmeyen misafirler Güvenlik Müdürlüğüne Önbüro Müdürü tarafından Güvenlik Müdürlüğüne bildirilir.
 - 2.2. Şüphelenilen misafirlerin çanta veya valizleri emanete alınırken Güvenlik Müdürlüğüne bilgi verilir ancak bu tip çanta ve eşyalarda ancak Genel Müdür onayı ile arama yapılabilir.
3. Otelimizde konaklayacak olan TOP VIP statüsündeki misafirler günlük olarak Önbüro tarafından Güvenlik Müdürlüğüne bildirilirler.
 - 3.1 Otelimizde kalan misafirlerin güvenlik departmanını ilgilendirilen (değerli eşya veya para kaybı, birileri tarafından rahatsız edilmesi, herhangi bir sebepten korkmuş olması vb.) şikayetleri vakit kaybetmeden Güvenlik Müdürlüğüne bildirilir.
4. Sahte veya kendisine ait olmayan kredi kartı kullandığı tespit edilen kişiler vakit kaybetmeden Önbüro görevlileri tarafından Güvenlik Müdürlüğüne bildirilir.
 - 4.1 Sahte para kullanıldığından şüphelenilen kişiler paniğe sebep vermeden ve kişiye tedirginli etmeden Önbüro görevlileri tarafından Güvenlik Müdürlüğüne bildirilirler..
5. Otel personeli katlarda, Village' lerde dış ve iç mekanda gördükleri şüpheli kişileri vakit kaybetmeden Önbüro görevlileri tarafından Güvenlik Müdürlüğüne bildirirler.
6. Güvenlik Müdürü kendisine gelen tüm bilgileri Genel Müdüre iletir ve onun talimatları ile hareket eder.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları		Öneriler
➤ Olağan dışı durumları tanıyınız.		➤ İlk yardım modülünden yararlanınız. ➤ Konuk tipleri ve davranışları modülünden yararlanınız. ➤ Konuk psikolojisine göre hareket ediniz. ➤ Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz. ➤ Pratik olunuz. ➤ Soğukkanlı olunuz. ➤ Sorumluluk sahibi olunuz. ➤ Çevrenizle doğru ve etkili iletişim kurunuz.
1- Sağlık	Özel Öneriler	
(Hastalık, zehirlenme, alerjik rahatsızlıklar, deniz kazaları, boğulma, ödem, kırık, çıkık, yanık, kesik, intihar, ölüm)	Detaylara özen gösteriniz.	
2- Adli	Özel Öneriler	
(Cinayet, kavga, hırsızlık, bomba ihbarı, şüpheli paket) vb.	Etkili ve güzel konuşmaya özen gösteriniz. Yabancı kültürlerin özelliklerini göz önünde bulundurarak hareket ediniz. Detaylara özen gösteriniz. Nezaket kurallarına dikkat ediniz.	
3- Teknik	Özel Öneriler	
(Elektrik kesintisi, su sızıntısı, asansör arızası, yangın)	Sabırlı olunuz. Nezaket kurallarına dikkat ediniz. Güler yüzlü olunuz.	
➤ Olağan dışı durumlarda uyulacak ilkeleri uygulayınız.		Modülde sıralanan ilkeleri sınıf ortamında tartışarak imkanlar dahilinde canlandırınız.
➤ Olağan dışı durumlarda işletme prosedürünü uygulayınız.		Modülde yer alan örnek işletme prosedürlerini inceleyerek imkanlar dahilinde dramatize ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

- 1- Zorunlu hallerde basını bilgilendirme işi neden genel müdürlük tarafından görevlendirilen personelce yapılmaktadır? Yazarak açıklayınız.
- 2- Acil ambulans servisini aramanın gerekli olduğu halleri yazınız.
- 3- Arı sokması durumunda yapılması gerekenler nelerdir? Yazınız.
- 4- Yangın esnasında, işletme dışındaki toplanma noktasında yapılması gerekenler nelerdir? Yazınız.



B. Aşağıdaki soruları boşlukları doldurarak yanıtlayınız.

- 5- Konaklama işletmesinde, karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda, işletme personelinin acilen arayacağı telefonların yazılı olduğu hazırlanmalı ve personelin kolayca görebileceği bir yere asılmalıdır.
- 6- İntihar, ölüm ve gibi durumlarda, adli soruşturmanın sağlıklı yapılabilmesi için, olayın gerçekleştiği odalardaki, eşyalara dokunulmaması ve odaların belirli bir süre satılmaması, gerekebilir. Bu durumlar göz önünde bulundurularak alınacak rezervasyonlara dikkat edilmelidir.

C. Aşağıdaki verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

- 7- Konaklama işletmesinde kavgaya karışan konuk isimlerinin işlendiği formun adı nedir?
A)History Card
B)Registration Card
C)Black List
D)Departure List
- 8- Konuğun değerli eşyasının kaybolması durumunda, işletmenin sorumluluğunu ortadan kaldıran formun adı nedir?
A)Arrival List
B)Room Change Form
C)Rezervation Form
D)Registration Form

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda (Force Major) işletme prosedürüne göre konuklara yardımcı olabileceksiniz..

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki konaklama ve ulaşırma işletmelerinin ilgili bölümlerine giderek, olağandışı durumlarla ilgili işletme prosedürlerini inceleyiniz, bölüm sorumlularından bilgi ve işletme prosedür örnekleri alınız.
- İl Afet Koordinasyon merkezleriyle işbirliği yaparak, doğal afetler konusunda bilgi alınız.

NOT: Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLAR (FORCE MAJOR)

Deprem, fırtına, sel, kaza, orman yangını, uçak serferlerinin iptali, bulaşıcı hastalık, sis, kar, don, meteor düşmesi gibi doğal afetler; savaş, kaza, toplumsal ayaklanma, grev, ambargo, gibi durumlar; hava veya kara taşıma ağında ulusal veya bölgesel engelleme, taşıma makinelerinde oluşabilecek mekanik problemler müdahale edilmesi mümkün olmayan durumları (force major) ifade eder. Ülkelerin coğrafi yapılarına göre; konaklama işletmelerinde karşılaşılabilecek zorunlu haller (force major) değişiklik gösterebilmektedir.

No show ödemelerinin konuk lehine yapılmaması için konaklama işletmeleri ile seyahat aceneteleri / firmalar arasında yapılan kontenjan sözleşmeleri **Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar** (Force Major) göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.

2.1. Doğal Afetler (Sel, Deprem, Kasırga Vb.) Olması Durumunda Yapılması Gerekenler

Afetler kökenlerine göre insanların neden olduğu afetler ve doğal afetler olmak üzere ikiye ayrılırlar. Erozyon, hava ve su kirliliği insanların neden olduğu afetlerdendir. Doğal afetler ise kendi arasında jeolojik ve meteorolojik kökenli afetler olmak üzere, ikiye ayrılır. Deprem, heyelan, kaya düşmesi jeolojik kökenli afetlere örnektir. Sel, çığ, aşırı kar ve kasırga gibi afetlerse meteorolojik kökenli afetlerdendir. Ülkemiz deprem kuşağında bulunduğundan dolayı, konaklama işletmeleri için en önemli doğal afet depremlerdir.



Depremler: Yerkabuğu içindeki kırılmalar nedeniyle ani olarak ortaya çıkan titreşimlerin, dalgalar halinde yayılarak geçtikleri ortamları ve yer yüzeyini sarsma olayına deprem denir.

Depremde, yapılması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

Deprem sırasında;

- Sakin olun.
- Masa veya benzeri, sağlam bir koruyucunun altına girin, başınızı saklayın ve hareket etmeyin.
- Çevrenizde altına saklanabileceğiniz bir koruyucu yoksa başınızı çanta, minder, kitap, klasör gibi şeylerle koruyun. Dolap veya kahve makinesi gibi şeylerden uzak, kolonlara yakın durun.
- Pencerelerden ve cam eşyalardan uzak durun. Sağlam ve büyük eşyaların yanına yere yatabilirsiniz. Anne karnındaki cenin pozisyonunda bulunun.
- Asansörde iseniz bütün düğmelere basın durduğu ilk katta asansörden inin.
- Dikey inşa edilmiş yüksek yapılarda üst katlar alt katlara göre çok daha fazla sallanır. Eğer deprem anında üst katlarda iseniz daha çok dikkatli olun.



Deprem sonrasında;

- Kendinizin ve bulunduğunuz yerdekilerin yaralanıp yaralanmadıklarını kontrol edin ve gereken yardımı yapın.
- Bulunduğunuz yerin emniyetli olup olmadığını kontrol edin.
- Gaz, su ve elektrikle çalışan her şeyi kapatın.
- Çevreye dağılan malzemeleri toplayın.
- Radyonuzu açın. Yetkililerin, hayati önem taşıyan, uyarı ve açıklamalarına aynen uyun.
- Acil durumlar dışında telefonu kullanmayın.
- Yetkililerden alınan bilgilere göre, gerekli ise olası tehlikeli artçı depremler için binayı terk edin.
- Binayı boşaltırken asansörü kullanmayın.
- Yangın merdivenlerinin kapısını açık tutun.
- Konukların tahliyesi için işletme prosedürünü uygulayın.



2.2. Müdahalesi Mümkün Olmayan Diğer Durumlar

2.2.1. Uçak Seferlerinin İptal Veya Aksaması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama tesisinin kontrolü dışında meydana gelebilecek, uçak seferlerinin iptal veya aksaması halinde; işletmeye gelen, işletmede konaklayan veya ayrılacak olan konukların, işletmeye ulaşmasında ve ayrılmasında aksaklıklar meydana getirebilir. Bu aksaklıklar, kısa süreli de olsa rezervasyon planlamasında problem yaratacaktır.



Uçak seferlerinin belirli bir süreden fazla aksaması veya iptali durumunda, havayolu şirketi tarafından mağdur olan kişilerin, hava limanı yakınlarındaki konaklama tesislerinde, bedelsiz olarak misafir edilmeleri veya tazminat talebinde bulunanlara da ödeme yapılması sağlanmaktadır. Bu nedenden dolayı uçak seferlerinin iptal edilmesi veya aksaması hallerinde, konaklama işletmesine gelemeyen konukların, konaklama bedelleri tahsil edilir.

İşletmeden işletmeye değişiklik göstermesine rağmen, konaklama işletmesinde kalan konuklar 11:00 ya da 12:00 saatlerinde odalarını boşaltmak zorundadırlar. Aksi halde bir günlük ücret talep edilir. İşletmede kalan konuklardan bazıları ulaştırma aracının rötör yapması durumunda belli bir süre daha işletmede kalma gereksinimi duyabilir. Bu gibi durumlarda konunun eşyaları bagaj odasına alınır ve konunun işletmenin sunduğu diğer imkanlardan (havuz, plaj vb.) yararlanması sağlanır. Bu geçici süreli işletme imkanları için konuktan ayrıca bir ücret talep edilmez.

Uçak seferlerinin belirli bir süreden fazla aksaması veya iptali halinde, konaklama işletmesinin doluluk durumu göz önünde bulundurularak, konunun kalış süresini uzatma (extention) talebi karşılanarak konuktan ücret talep edilir.

Uçak seferlerinin iptal veya aksaması durumunda, yapılması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Aksama ve iptallerle ilgili bilgiler elinize ulaştığında oda doluluk durumu ve üç günlük / bir haftalık rezervasyon tahminlerini (forecast) hazırlayın.
- Aksama ve iptallerle ilgili, amirlerinize bilgi verin.
- Uçak seferlerinin iptal veya aksaması durumunda, diğer bölümlerin etkilenebileceğini göz önünde bulundurarak, ilgili bölümlere bilgi veriniz. Özellikle Yiyecek İçecek Bölümünde (Food & Beverage) yapılan hazırlıkların uzun süre saklama şansı olmaması nedeniyle, öncelikle mutfak bölümüne haber verin.
- Check out yapacak konukların, benzeri durumlarda kalması halinde, amirlerinizden aldığınız talimatlar ve işletme prosedürüne göre hareket edin.

2.2.2. Trafik Kazası Olması Durumunda Yapılması Gerekenler

Konaklama işletmesine gelmek üzere, çeşitli ulaşım yöntemleri ve araçlarıyla seyahat eden konuklar, ulaşımaları esnasında trafik kazası geçirebilirler. Kaza yerinin işletmeye yakın bir konumda olması halinde; işletme personeli ve işletme imkanlarıyla konuklara iletişim ve ailelerine bilgi ulaştırılması vb. konularda yardımda bulunmak gerekebilir (Genel Müdürlüğün onayıyla). Böyle bir davranış aynı zamanda işletme hakkında olumlu bir izlenim de bırakacak ve ülke tanıtımında da önemli yer tutacaktır.



Bu gibi durumlarda, trafik kazasına maruz kalmış konukların, konaklama ile ilgili rezervasyonları askıya alınacak ya da rezervasyonları iptal edilerek konaklama gerçekleşmeyecek, işletmenin sunduğu hizmetlerde ve hazırlıklarda aksaklıklar ortaya çıkaracaktır. Bununla birlikte işletmeye gelecek olan konuklar daha önceden rezervasyon yaptırmış ve ücretini de (acente aracılığıyla, internet kullanarak kredi kartıyla, banka havalesiyle vb. yöntemlerle) ödemiş olabilirler. Bu sorunları ortadan kaldırmak için trafik kazası olması durumunda konaklama işletmesi personeline yapılması gerekenler aşağıda sıralanmıştır.

- Konuklarımızın trafik kazasıyla ilgili bilgiler elinize ulaştığında oda doluluk durumu ve üç günlük / bir haftalık rezervasyon tahminlerini (forecast) hazırlayın.
- Amirlerinizi bilgilendirin ve aldığınız talimatlar doğrultusunda hareket edin.
- İşletme prosedürüne göre konaklama bedelini tahsil edin veya iade edin.

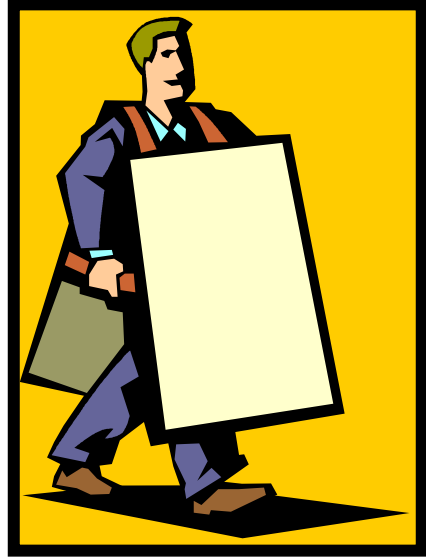
2.2.3. Genel Grev Ve Lokavt Olması Durumunda Yapılması Gerekenler

Ülkemizde grev, lokavt vb. konularla ilgili olarak yasal düzenlemeler yapılmış olup bu kapsamda **2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu** ile grev ve lokavtın tanımı yapılarak konuyla ilgili yasal düzenlemeler yapılmıştır.

İlgili kanunun 25. maddesine göre grevin tanımı şöyle yapılmıştır: İşçilerin, topluca çalışmamak suretiyle işyerinde faaliyeti durdurmak veya işin niteliğine göre önemli ölçüde aksatmak amacıyla aralarında anlaşarak veyahut bir kuruluşun aynı amaçla topluca çalışmamaları için verdiği karara uyarak işi bırakmalarına grev denilir.

Toplu iş sözleşmesinin yapılması sırasında uyuşmazlık çıkması halinde işçilerin iktisadi ve sosyal durumlarıyla çalışma şartlarını korumak veya düzeltmek amacıyla bu kanun hükümlerine uygun olarak yapılan greve kanunî grev denilir. Kanunî grev için aranan şartlar gerçekleşmeden yapılan greve kanun dışı grev denilir. Siyasî amaçlı grev, genel grev ve dayanışma grevi kanun dışı grevdir. İşyeri işgali, işi yavaşlatma, verimi düşürme ve diğer direnişler hakkında kanun dışı grevin müeyyideleri uygulanır. Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğüne, millî egemenliğe, Cumhuriyete, millî güvenliğe aykırı amaçla grev yapılamaz.

İlgili kanunun 26. maddesine göre Lokavtın tanımı şöyle yapılmıştır: İşyerinde faaliyetin tamamen durmasına sebep olacak tarzda, işveren veya işveren vekili tarafından kendi teşebbüsü ile veya bir işveren kuruluşunun verdiği karara uyarak işçilerin topluca işten uzaklaştırılmasına lokavt denilir.



Toplu iş sözleşmesinin yapılması sırasında uyuşmazlık çıkması ve işçi sendikası tarafından grev kararı alınması halinde bu Kanun hükümlerine uygun olarak yapılan lokavta kanunî lokavt denilir.

Kanunî lokavt için aranan şartlar gerçekleşmeden yapılan lokavta kanun dışı lokavt denilir. Siyasî amaçlı lokavt, genel lokavt ve dayanışma lokavtı kanun dışı lokavttır. Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğüne, millî egemenliğe, Cumhuriyete, millî güvenliğe aykırı amaçla lokavt yapılamaz.

Konaklama işletmelerinde çalışan personel, yukarıda kanuni tanımları yapılan grev ve lokavt durumlarında, çalışanların grevi veya işletmenin lokavtı durumunda kanunda belirtilen davranışlar ve haller haricinde harekette bulunulamaz.

Ancak konaklama tesisi dışında meydana gelebilecek genel grev ve lokavt hallerinde işletmeye gelen, işletmede konaklayan veya ayrılacak olan konuklarımıza sunulan hizmetlerde aksaklıklar meydana gelebilir.

Ulaşım sektöründe meydana gelebilecek genel grev ve lokavt hallerinde işletmeye gelen ve ayrılacak olan konuklarımızın problem yaşaması kaçınılmazdır. Bunun yanı sıra, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde (çöp toplama, toplu taşıma vb.) ve konaklama işletmesinin mal ve hizmet aldığı sektörlerde oluşabilecek genel grev ve lokavt hallerinde, konuklara sunulan hizmetlerde aksamalar meydana gelebilir.

Genellikle seyahat acenteleri / tur operatörleri ve konaklama işletmeleri arasında yapılan kontenjan sözleşmelerinde, genel grev ve lokavt durumu göz önünde bulundurulmaktadır. Bu gibi hallerde karşılaşılan rezervasyon iptallerinde karşılıklı olarak tazminat talep edilmez.

İLGİLİ DEPARTMAN : Tüm Departmanlar
KONU : Kaza Olayları
SIRA NO : 12
NO : 1
TARİH : **SAYFA**

PROSEDÜR AÇIKLAMASI:

Bu prosedür meydana gelebilecek herhangi bir kaza olayında yapılması gerekenleri anlatmaktadır.

- 1. Otel idaresi haberdar edilir.**
- 2. Kaza bölgesine gidilir.**
 - 2.1 Hiç görevli kaza bölgesine yalnız gitmemelidir.
- 3. Bölgenin emniyeti sağlanır.**
- 4. Görevli dikkatli olmalı, görevinin müşteriye hizmet ve otelin menfaatlerini korumak olduğunu unutmamalı.**
- 5. Konuya müdahil olunduktan sonra olayın mahiyetine göre genel müdüre sunulmak üzere rapor tanzim edilir.**
- 6. Raporda yer alması gereken hususlar şunlardır:**
 - Olayın mahiyeti ve konusu
 - Nedenleri
 - İlgili kişilerin adları
 - Saat ve tarih
 - Meydana geldiği yer
- 7. Olay raporu hazırlanırken kullanılacak ifadelere çok dikkat edilmeli, mahallin kaza geçirilmesine sebep olup olmayacağı iyice araştırılmalı, geçirilen kaza veya yaralanmanın sebep ve boyutları iyice araştırılmalıdır.**
- 8. Olaya müdahale edecek ekibin bu konuda eğitilmesi ve mutlaka bilinçli olduğunun sergilenmesi gerekmektedir.**

Konu neticesinde rapora (olay raporu) doktor raporu da ilave edilebilirse sonuç daha net olur.

Sözleşme 1: Seyahat Acentesiyle Otel Arasında Yapılan Kontenjan Sözleşmesi Örneği

CONTRACT

HOTEL

☒ CLUB JUSTINIANO
☐ PARK CONTI HOTEL
☐ JUSTINIANO BEACH HOTEL

Between :	GÜRLER A.Ş.	and the agency :	PEGAS TOUR
Represented by :	ARIF ERTEMİZ	Represented by :	
Address :	Okurcalar Kasabası Karaburun Alanya , Türkiye	Address :	
Tel :	0242 527 48 00	Tel :	
Fax :	0242 527 42 75	Fax :	
e-mail:	info@justiniano.de	e-mail:	
web :	www.justiniano.de	web :	

Period of validity From: 01.04.2002 Summer To: 31.10.2002 Summer
From: To:

Agreement for services and prices :	The net prices are per person per day and based on the described currency. They include accommodation, meals according to the contract and all official charges and taxes.
-------------------------------------	--

Prices in : ☒ USD ☐ EURO ☐ TL

Payments in : ☐ USD ☐ EURO ☒ TL

Days after ☒ C/IN ☐ C/OUT of the guest

using the exchange rate (DÖVİZ AUŞ) of the central bank according the first chekin day of the guest.

Meals ☐ BB ☐ HB ☒ AI ☐ FB *open buffet*

Allotment	☒ DBL	☐ DBL /SEA V.	☐ SUIT
	☒ SNG	☐ SNG /SEA V.	☐ FAMILY
TOTAL ROOMS			

Season	sea view	season 1	season 2	season 3	season 4	season 5	season 6
		01.04/15.05.02	16.05/10.06.02	11.06/07.07.02	08.07/31.08.02		
		16.10/31.10.02	23.09/15.10.02	01.09/22.09.02			
Double room p.p		\$29	\$40	\$44	\$55		
Singl room		\$29	\$60	\$66	\$83		
3rd person		\$20	\$28	\$31	\$39		
Deadline (Gün)		3	5	10	14		

Special price agreement :

☐ $7=6$ _____

☐ $14=12$ _____

☐ $21=18$ _____

city/date

signature contract manager

signature agency contract manager

☒ CLUB JUSTINIANO

page: 3 - 2

- ☒ CLUB JUSTINIANO
☐ PARK CONTI HOTEL
☐ JUSTINIANO BEACH HOTEL

Discount for children

	adult	chd	age from ... to	season 1 fixed price per day or % disc.	season 2 fixed price per day or % disc.	season 3 fixed price per day or % disc.	season 4 fixed price per day or % disc.	season 5 fixed price per day or % disc.
DBL	1*	1*	00-06	SNG	SNG	SNG	SNG	
	1	1	07-12	DBL	DBL	DBL	DBL	
	2	1	00-12	DBL	DBL	DBL	DBL	
	2	2	00-12 / 00-02	DBL	DBL	DBL	DBL	
	2	2	00-12 / 03-12	DBL+P.F/2	DBL+P.F/2	DBL+P.F/2	DBL+P.F/2	
FAMILY	2	1	00-12					
	2	2	00-12					
	2	3	00-12					

* Sng price, and will be used from Sng allotment

Agreement for GUARANTEED Rooms :

Discount for Early Bookers

Booking date Until	Travel date From To	Age From To	Percentage or absolute discount
Notices :			

* The discount is granted on the basic price.

* Special offers are

☐ INCLUDED ☒ NOT INCLUDED

Cost contributions of the hotel :

1) Contribution to advertising cost for brochure presentation.

Brand		Presentation size wished		Amount		Currency	
Brand		Presentation size wished		Amount		Currency	

2) Payment :

☐ Invoice ☐ Invoice deduction from production ☐ By free overnights (full rate)
Date _____ Date _____ Date _____

Agreement for market : ☐ SWITZERLAND ☐ LITHUANIA ☐ AUSTRIA ☐ CZECH ☐ DENMARK ☐ BULGARIA ☒ RUSSIA ☐ SLOVAKIA
☐ ROMANIA ☐ NETHERLAND ☐ BELGIUM ☐ LATVIA ☐ NORWAY ☐ GERMANY ☐ SWEDEN ☐ POLAND

Other remarks : Ödemeler müşteri girişinde peşin olarak yapılır.

city/date

signature contract manager

signature agency contract manager

SÖZLEŞME

Madde 1)

Bu sözleşme bir taraftan **GÜRLER A.Ş. CLUB JUSTINIANO** (bundan sonra **OTEL** olarak anılacaktır) ile diğer taraftan **Pegas Turizm** (bundan sonra **ACENTA** olarak anılacaktır) arasında düzenlenip imzalanmıştır.

Madde 2)

İş bu sözleşme **31.03.2002** ile **31.10.2002** tarihler arası geçerlidir

Madde 3)

Otel sözleşme tarihleri arasında **RUS** pazarında kullanmak üzere adet odayı kontenjan olarak sözleşmedeki şartlar dahilinde (1. ve 2. Sayfalar) ACENTA'ya tahsis edecektir.

Madde 4)

Ödemeler 1. sayfadaki gibidir

Madde 5)

Faturalar müşterinin giriş yaptığı günün T.C. Merkez Bankası döviz alış kuru üzerinden tanzim edilecektir.

Madde 6)

Rezervasyonların DEADLINE uymayarak iptali veya iptali olmadan misafirlerin tesise gelmemesi halinde ACENTA 3 gün kalış ücretinin bedelini NO-SHOW olarak fatura karşılığı OTELe ödemek zorundadır.

Madde 7)

Reklamasyonlarda , ACENTA müşteri şikayet raporunu , müşteri konaklarken OTEL'e vermemelidir. Rehber raporunun ve misafir şikayet raporunun misafir çıkış yaptıktan sonra OTEL'e iletilmesi durumunda reklamasyonlar için OTEL sorumluluk kabul etmez.

Madde 8)

ACENTA misafirlerinin OTEL dahilinde yapacağı extra harcamalar aksi belirtilmedikçe misafirlerden tahsil edilecektir.

Madde 9)

ACENTA , OTEL'in özellikle dolu olduğu günlerde misafirlerin odayı çıkış tarihinde teslim etme saatinin en geç 12:00 ve misafir odasını teslim alma saatinin en erken 14:30 olduğunu kabul eder.

Madde 10)

OTEL ACENTA müşterilerinin giriş gününde yada bir gün sonraki info kokteyline misafirlere alkolsüz INFO KOKTEYLini ücretsiz verir.

Madde 11)

Grev, savaş hali, kargaşalık, ihtilal , salgın hastalık, hükümet uygulamaları , tabi afetler - Mücbir Sebep (FORCE MAJEURE) durumlar olarak değerlendirilir. Bu durumda her iki tarafta kontratı süreye bakmadan tek tarafı fesh edebilir.

Madde 12)

İş bu kontratın bir maddesinin yerine gelmemesi ve / veya ödemelerde tekerrür eden gecikmeler olması durumunda OTEL kontratı tek yanlı olarak fesh edebilir.

Madde 13)

İşbu kontrat bu madde dahil 13 Madde ve 3 sayfadan ibaret olup hukuksal itilaflar halinde Alanya Mahkeme ve İcra daireleri yetkilidir.

TARİH :

OTEL : CLUB JUSTINIANO
GÜRLER A.Ş.

ACENTA : PEGAS TOUR

YETKİLİ : Arif ERTEMİZ

YETKİLİ : _____

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları		Öneriler
➤ Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumları tanıyınız.		➤ İlk yardım modülünden yararlanınız.
1. Doğal afetler	Özel Öneriler	
(sel, deprem, kasırga vb.) olması durumunda yapılması gerekenler.	➤ Paniği önleyiniz ve sabırlı olunuz. ➤ Durum tespiti yaparak ilkyardım ve kurtarma çalışmalarına katılınız. ➤ Resmi makamların uyarılarına uyunuz. ➤ Acil durumlar dışında telefonu meşgul etmeyiniz	➤ Konuk tipleri ve davranışları modülünden yararlanınız. ➤ Konuk psikolojisi ne göre hareket ediniz.
2. Diğer müdahaleleri mümkün olmayan durumlar.	Özel Öneriler	
a) Uçak seferlerinin iptal veya aksaması durumunda yapılması gerekenler.	➤ Etkili ve güzel konuşmaya özen gösteriniz. ➤ Paket Tur üretim modülünden yararlanınız.	➤ Zamanı iyi kullanmaya özen gösteriniz.
b) Trafik kazası olması durumunda yapılması gerekenler.	Detaylara özen gösteriniz.	➤ Pratik olunuz.
c) Genel grev ve lokavt olması durumunda yapılması gerekenler.	➤ Paket Tur üretim modülünden yararlanınız. ➤ Alternatif mal ve hizmet satın alma kaynaklarını araştırınız.	➤ Sakin olunuz. ➤ Soğukkanlı olunuz.
➤ İşletme prosedürünü uygulayınız	Modülde sıralanan ilkeleri sınıf ortamında tartışarak imkanlar dahilinde canlandırınız.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Yetkililere bilgi veriniz.	Çevre işletmelere giderek ve organizasyon yapısı içinde bilgi akışının nasıl sağlandığını araştırınız.	➤ Çevrenizle doğru ve etkili iletişim kurunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

- 1- Deprem sırasında yapılması gerekenler nelerdir? Yazınız.
- 2- Jeolojik ve meteorolojik kökenli afetler nelerdir? Yazınız.
- 3- Konaklama işletmesinde kalan konukların, işletmeden ayrılacakları gün, ulaşım araçlarında yaşanacak bir rötör durumunda yapılması gerekenler nelerdir?
- 4- Seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri arasında yapılan kontenjan sözleşmelerinde, genel grev ve lokavt durumu ile ilgili ne gibi sözleşme şartları konulmaktadır? Yazarak açıklayınız.



B. Aşağıdaki soruları boşlukları doldurarak yanıtlayınız.

- 5- Ülkemizdeki konaklama işletmeleri için en önemli doğal afetdir.
- 6- Uçak seferlerinin iptal edilmesi veya aksaması (rötör) kısa süreli de olsaproblem yaratacaktır.

C. Aşağıdaki verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

- 7- Aşağıdakilerden hangisi işletme personelinin deprem sonrasında göstermesi gereken davranışlardan değildir?
 - A) Acil durumlar dışında telefonu kullanmayınız.
 - B) Binayı boşaltırken asansörü kullanmayınız.
 - C) Yangın merdivenlerinin kapısını kapalı tutunuz.
 - D) Bulunduğunuz yerin emniyetli olup olmadığını kontrol edin.
- 8- Konaklama işletmelerinde, trafik kazası geçiren konuklarımıza işletme imkanlarıyla yardımda bulunma konusunda karar vermeye yetkili olan aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Önbüro Müdürü
 - B) Genel Müdür
 - C) Supervisor
 - D) Yiyecek İçecek Müdürü

CEVAP ANAHTARLARI

Öğrenme Faaliyeti 1 Cevap Anahtarı

1	Bu gibi olaylar işletmenin saygınlığına gölge düşüreceğinden genel müdürlük tarafından görevlendirilen personel haricinde hiçbir personel basına açıklamada bulunmamalıdır.
2	Bilincini kaybetmiş veya bilincini kaybediyor ise, Göğüste ağrı veya basınç varsa, Nefes almada zorluk çekiyorsa, Şiddetli biçimde kanaması varsa, Karında ağrı veya basınç varsa, Kanama geçiriyor veya kusuyorsa, Konuşmada bozukluk, felç veya şiddetli baş ağrısı varsa, Kafasında, boynundan veya sırtından yaralanmış ise, Herhangi bir kırıktan şüpheleniyorsa.
3	Sabunlu soğuk su ile yıkanır. Arının iğnesi çıkarılabilecek durumdaysa cımbızla çıkarılır, aksi halde zorlanmaz. Yerel belirtiler genel belirtilere dönüşüyorsa, vakit kaybetmeden hastaneye götürülür.
4	Görevliler izin verinceye kadar orada kalın. Asla işletmeden bir şey almak için içeriye tekrar girmeyin. İşletmeye birini kurtarmak için girmeye çalışmayın. Yetkililerden birine veya itfaiye görevlisine haber verin.
5	Acil telefon listesi (emergency call list).
6	Cinayet.
7	(C)
8	(D)

Öğrenme Faaliyeti 2 Cevap Anahtarı

1	Sakin olun. Masa veya benzeri, sağlam bir koruyucunun altına girin, başınızı saklayın ve hareket etmeyin. Çevrenizde altına saklanabileceğiniz bir koruyucu yoksa başınızı çanta, minder, kitap, klasör gibi şeylerle koruyun. Dolap veya kahve makinesi gibi şeylerden uzak, kolonlara yakın durun. Pencerelerden ve cam eşyalardan uzak durun. Sağlam ve büyük eşyaların yanına yere yatabilirsiniz. Anne karnındaki cenin pozisyonunda bulunun. Asansörde iseniz bütün düğmelere basın durduğu ilk katta asansörden inin. Dikey inşa edilmiş yüksek yapılarda üst katlar alt katlara göre çok daha fazla sallanır. Eğer deprem anında üst katlarda iseniz daha çok dikkatli olun.
2	Deprem, heyelan, kaya düşmesi jeolojik kökenli afetlere örnektir. Sel, çığ, aşırı kar ve kasırga gibi afetler ise meteorolojik kökenli afetlerdendir.
3	İşletmede kalan konuklardan bazıları ulaştırma aracının rötat yapması durumunda belli bir süre daha işletmede kalma gereksinimi duyabilir. Bu gibi durumlarda konuğun eşyaları bagaj odasına alınır ve konuğun işletmenin sunduğu diğer imkanlardan (havuz, plaj vb. yararlanması sağlanır. Bu geçici süreli işletme imkanları için konuktan ayrıca bir ücret talep edilmez.
4	Genellikle seyahat acenteleri / tur operatörleri ve konaklama işletmeleri arasında yapılan kontenjan sözleşmelerinde, genel grev ve lokavt durumu göz önünde bulundurulmaktadır. Bu gibi hallerde karşılaşılan rezervasyon iptallerinde karşılıklı olarak tazminat talep edilmez.
5	Depremlerdir.
6	Rezervasyon plânlamasında.
7	(C)
8	(B)

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevaplarınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa; eksikliklerinizi ilgili konuya tekrar dönerek, çevrede bulunan konaklama tesislerinde, ulaştırma işletmelerinde, seyahat acentelerinde ve afet merkezlerinde ilgili konuyu araştırarak, sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar vererek , kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız modül değerlendirme aşamasına geçebilirsiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonucunda kazandığınız bilgi ve beceriler öğretmeniniz tarafından ölçülecektir.

Ölçme sonuçlarına göre sizin modül ile ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir. Kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri çalışacağınız konaklama tesislerinde işletme prosedürlerini daha rahat bir şekilde uygulamak için kullanabileceksiniz.

Bu değerlendirmeler sonucunda başarılı olduysanız bir sonraki modüle geçebilirsiniz.



KAYNAKLAR

- Club Letoonia Genel Müdür Asistanı Elif Özdilek, Fethiye, Muğla 2005
- Çelik Palas Oteli, Önbüro Müdürü Timuçin Develioğlu, Bursa 2005
- GÜLER, Çağatay. BİLİR Nazmi, **Turizm Çalışanları İçin İlk Yardım**, Turizm Bakanlığı, Ankara 2000
- GÜRSES, Nazif Yayınlanmamış **“Önbüro Ders Notları”**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa 2005
- Holiday Inn Oteli, Önbüro Müdürü Tarık Yalçın, Bursa 2005
- Hotel Almira, Halkla İlişkiler ve Güvenlik Bölüm Müdürleri, Bursa 2005
- MISIRLI, İrfan. **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara 1992
- ÖZDEMİR Kerem Yayınlanmamış **“Önbüro Ders Notları”**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa 2005

- <http://www.acilveilkyardim.com/ilkyardim/zehirlenme.htm#zehirlenme> Erişim Tarihi: 13.04.2005
- <http://www.annelergrubu.com/doktorunuz/base.asp?catID=5&selectedID=1982> Erişim Tarihi: 19.04.2005
- <http://www.bioenerji.org/hastalik.html> Erişim Tarihi: 13.04.2005
- <http://www.deprem.gov.tr/depremani.htm/> Erişim Tarihi: 11.04.2005
- <http://www.e-cografya.com/fiziki/afetler/> Erişim Tarihi: 11.04.2005
- <http://www.lokman-hekim.com/elektrikcarpmasi.htm> Erişim Tarihi: 19.04.2005
- <http://www.populermedikal.com/tilkyardim1.asp> Erişim Tarihi: 08.04.2005
- http://saglik.tr.net/ilk_yardim_olaylari_3.shtml Erişim Tarihi: 19.04.2005
- http://www.turkmedikal.net/ilk_yardim/?konu=yaniklarErişim Tarihi:19.04.2005