



T.C.  
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI  
Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü  
Kontrolörler Kurulu Başkanlığı

Sayı : 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.339385

12.05.2020

Konu : Konaklama Tesislerinde Kontrollü  
Normalleşme Süreci

GENELGE

2020/6

Bilindiği üzere, Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" kapsamına alınan Yeni Koronavirüs (COVID-19) salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik tedbirler kapsamında, kontrolü normalleşme süreci aşamasına geçilmiş bulunmaktadır.

Salgına karşı verilen başarılı mücadele sonrasında, seyahat ve turizm faaliyetlerinin sağlıklı bir süreç içerisinde yeniden başlatılması öngörülmektedir.

Bu kapsamda, turizm faaliyetlerinin güvenli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla, halen faal olan veya faaliyete geçecek olan konaklama tesislerinde, aşağıda belirtilen önlemlerin alınması ve sürekliliğini sağlanması gerekmektedir.

GENEL İKELER VE BİLDİRİMİ

Turizm işletmelerinin faaliyetleri sırasında, ilgili kamu kurum veya kuruluşları tarafından ilan edilmiş olan tedbirlere tam olarak uyulur.

İşletme genelinde COVID-19 ve hijyen kurallarını/uygulamalarını kapsayan bir protokol hazırlanır, protokol düzenli aralıklarla değerlendirilir, uygulamada karşılaşılan sorunlar, getirilen çözümler ve kamu kurum veya kuruluşlarınca uygulamaya konulan tedbirler dikkate alınarak güncellenir. Protokol kapsamında, hastalık belirtileri gösteren müşteriye personelin yaklaşımı ve uygulanacak işlemler de tanımlanır. Ayrıca, genel kullanım alanlarına ilişkin sosyal mesafe planı hazırlanır.

Misafir kabulünde COVID-19 tedbirleri ve uygulamalarına ilişkin yazılı bilgilendirme yapılır, ayrıca tesis genelinde misafirin ve personelin kolayca görebileceği yerlerde uygulanan/uyulması gereken kurallara ve sosyal mesafelere ilişkin görsel bilgilendirme yapılır. Sıra oluşabilecek her yerde sosyal mesafe işaretlemeleri yapılır.

Hastalık şüphesi gösteren misafir veya personel belirlenmesi halinde, yetkililere haber verilir, sağlık kuruluşu tarafından hasta devir alınıncaya kadar izole edilir, hizmetleri güvenlik tedbiri alınmış personelce sağlanır, COVID-19 teşhisi konmuş ise konaklamanın sona ermesinden sonra müşteri odası standartlara uygun malzeme ile dezenfekte edilir ve havalandırılması sağlanır.

**Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.**

## MİSAFİR KABULÜ

Konaklama tesisleri, sosyal mesafe kuralları korunarak belirlenmiş kapasitede misafir kabulü yapar.

Misafirler tesise girişte termal kamera veya temassız ateş ölçümü uygulamaları, dezenfeksiyon halıları (paspasları) ve el dezenfeksiyon imkânı ile karşılanır. Talep edilmesi halinde misafirlere verilmek üzere, maske ve eldiven gibi kişisel koruyucu ekipman bulundurulur.

Misafirlerden son 14 gün içerisinde bulunduğu yerlerin, varsa kronik rahatsızlıklarının, COVID-19 geçirip geçirmediğine ilişkin bilgilendirme istenilir. Mümkün olduğunca, temassız ödeme alınır.

## GENEL KULLANIM ALANLARI

Asansörlerin sosyal mesafe kurallarına uygun kullanımına ilişkin asansör içi yer işaretleri ve yazılı bilgilendirme yapılır.

Yemek salonları, toplantı salonu, pasta salonu, çok amaçlı salon, konferans salonu, lobi, resepsiyon alanı, oturma salonu, oyun salonu, gösteri salonu, eğlence, animasyon alanları, bar, diskotek, satış üniteleri, açık alanlarda yer alan oturma/bekleme/yeme-içme düzenlemeleri ile havuz çevresi ve kıyıda bulunan gölgelikler/şezlong gurupları dahil tüm genel kullanım alanları sosyal mesafe planına uygun olarak düzenlenir, sosyal mesafeye ilişkin gerekli önlemler alınır, işaretlemeler yapılır ve plana uygun kapasiteden fazla misafir kabul edilmez.

Aynı odada konaklayan veya aynı aileden olan misafirlerin genel mahal kullanımlarında birbirleri ile sosyal mesafe şartı aranmaz.

Tesis içerisinde çocuklara ayrılmış oyun odaları, çocuk kulübü, lunapark, oyun bahçesi-alanı gibi üniteler hizmete açılmaz.

Genel kullanım alanlarının ve genel müşteri tuvaletlerinin girişlerinde, ayrıca geniş genel kullanım alanlarının farklı yerlerinde el dezenfektanı veya antiseptiği bulundurulur. Genel tuvaletlerin giriş kapıları mümkünse otomatik kapı sistemi olarak düzenlenir, düzenlenememesi halinde uygun şekilde paravan konularak giriş kapıları açık tutulur.

Jimnastik salonu, spor salonu gibi ünitelerin hizmete açılması halinde güvenli kullanımının sağlanabilmesi için rezervasyon sistemi uygulanır, aynı anda kullanacak kişi sayısı ve süresi sınırlandırılır, her kullanımdan sonra standartlara uygun hijyen malzemesi ile kullanım alanları ve ekipmanların temizliği sağlanır. Bu mahallerde sabun, şampuan, duş jeli gibi ürünler tek kullanımlık olarak misafire sunulur.

Hamam, sauna, masaj üniteleri gibi SPA üniteleri Sağlıkli Turizm Sertifikası bulunmayan tesislerde hizmete açılmaz.

Plaj-havuz havluları kapalı poşetler içinde veya görevli personel tarafından misafir kullanıma sunulur.

Yemek servisi verilen masalar arası mesafe 1,5 metre, yan yana sandalyeler arası 60 cm olacak şekilde düzenlenir. Servis personeli, servis esnasında mesafe kurallarını korumaya ve temastan kaçınmaya özen gösterir.

**Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereğince bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Açık büfe uygulaması yapılması halinde açık büfenin misafir tarafına misafir erişimini engelleyecek şekilde pleksiglas veya benzeri bariyer yapılır, servis ise mutfak personeli tarafından sunulur.

Genel kullanım alanlarında yer alan çay/kahve makinesi, su sebilleri, içecek makinesi gibi araçların kaldırılması veya misafirin servis elemanı aracılığıyla servis alması sağlanır.

Yemek masaları, sandalyeler, servis malzemeleri, şeker, tuz, baharat, peçete, menü gibi malzemelerin her misafir kullanımından sonra alkol bazlı ürünlerle hijyen temizliği yapılır.

Mümkünse tek kullanımlık şeker, tuz, baharat, peçete kullanılır.

## PERSONEL

Personelin düzenli sağlık kontrolü yapılır, birlikte yaşadığı kişilerin COVID-19 açısından izlenebilmesi için personelden periyodik bilgi alınır.

Tüm personele salgın ve hijyen konusunda özel eğitim verilmesi sağlanır.

Personel girişinde termal kamera veya temassız ateş ölçümü uygulamaları, dezenfeksiyon paspasları ve el dezenfeksiyonu veya antiseptiği bulundurulur.

Personele, çalışma yerine, misafirler ve ortam ile temasına uygun kişisel koruyucu donanım (maske, cerrahi maske, eldiven, siperlik gibi) ile el dezenfeksiyon imkânı sağlanır ve kullanımı izlenir.

Personel kıyafetlerinin günlük temizliği ve hijyeni sağlanır.

Aynı vardiyada mümkün olduğunca aynı personelin çalıştırılmasına özen gösterilir.

Personelin soyunma-duş-tuvalet ve ortak yemek yeme dinlenme alanları sosyal mesafe koşullarına uygun olarak düzenlenir, bu konuda gerekirse yer işaretleri, şerit, bariyer gibi düzenlemeler yapılır, bu alanların temizliği ve kurallara uygun şekilde dezenfeksiyonu düzenli olarak sağlanır.

Tesis bünyesinde veya ayrı bir yerde personel lojmanı bulunması halinde, en fazla 4 kişilik odalarda konaklama sağlanır, koğu sisteminde konaklama yapılmaz, lojmanların ve yeme-içme ünitelerinin temizlik, hijyen ve sağlık tedbirleri misafir üniteleri için geçerli olan koşullarda sağlanır, bu ünitelere personel olmayan kişilerin erişimine izin verilmez.

Mal tedariki veya başka sebeplerle (tamir, bakım, vb) tesise geçici olarak kabul edilen kişilerin temasının asgari düzeyde tutulmasına yönelik kurallar belirlenerek uygulanması izlenir. Ayrıca, bu kişilerin sosyal mesafe kuralı korunarak ve koruyucu ekipman kullanarak işlemlerini yapmaları sağlanır.

Personelde hastalık belirtileri tespiti halinde en yakın sağlık kuruluşuna başvurması sağlanır.

## GENEL TEMİZLİK VE BAKIM

Tüm alanların temizliği, yüzeyin niteliğine göre standartlara uygun dezenfeksiyon malzemeleri ile ve uygun sıklıkta yapılır, bu uygulamaların izlenebilirlik kayıtları tutulur.

Tuvaletlerin zeminleri, klozetler, pisuarlar, lavabolar, musluk ve batarya başlıkları, kapı kolları sık sık temizlenir, dezenfekte edilir ve izlenebilirlik kayıtları tutulur. Devamlı sıvı sabun bulundurulur.

**Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Havalandırma ve klima sisteminin ve çamaşır, bulaşık makinesi gibi diğer araç, gereç, malzeme, donanımın periyodik bakımları ve gerekli olanlarının sterilizasyonu sağlanır.

Kapı kolları, tırabzanlar, asansör dğmeleri, elektrik dğmeleri, post cihazı, televizyon kumandası, telefon, havlu kartı, oda kartı veya anahtarı, odalarda yer alan su ısıtıcıları, gibi elle teması yoğun olan yzeylerin sık sık dezenfektanla temizliği yapılır ve izlenebilirlik kayıtları tutulur.

Müşteri odaları, odalarda elle temas edilen yzeyler ve telefon, kumanda, su ısıtıcısı, kapı-pencere kolları gibi donanımlar misafirin konaklaması sona erdiğinde dezenfekte özelliği olan ürünlerle temizlenir. Odalarda mümkün olduğunca tek kullanımlık buklet malzemeleri ve bilgilendirme formları kullanımı sağlanır.

Misafir yatak odası temizliği maske takan personel tarafından, her müşteri odası için tek kullanımlık eldiven kullanılarak yapılır. Covid-19 teşhisi konan müşteri veya personel odasının havlu, nevresim, yastık ve çarşafları ayrı toplanır ve ayrı yıkanması sağlanır. Kapalı mahallerin sıklıkla doğal havalandırması sağlanır. Klimaların / havalandırma sistemlerinin filtreleri sık sık değiştirilir.

Personel kullanım alanlarına ve müşteri genel kullanım alanlarına gri renkli kapaklı atık kutuları konulur, bu kutuların sadece maske, eldiven gibi malzemeler için olduğu belirtilir, bu atıklar bertaraf sırasında diğer atıklarla birleştirilmez.

Mutfak ve ilişkili alanların, mutfakta kullanılan her türlü donanım ve ekipmanın, tezgâh ve saklama alanlarının temizlik ve hijyeni düzenli olarak sağlanır.

Gıda üretim alanına ham madde ve ürün sevklerinde ve mutfak alanında hijyen bariyerleri, sterilizasyon cihazları, el ve vücut hijyeni için gerekli alet ve ekipman bulundurulur. Mutfak alanlarına görevli olmayan personel giremez.

Bütün gıdalar kapalı dolaplarda veya üzeri kapalı olarak saklanır. Çapraz bulaşmayı önlemek için, işlem görmemiş gıda maddeleri ile hazırlanmış gıdalar mutfakta birbirlerinden ayrı yerlerde muhafaza edilir. Ayrıca, hiçbir gıda maddesi zeminle temas ettirilmez.

Mutfak personeli çalışma esnasında iř kıyafeti ve kişisel koruyucu ekipman kullanır, ellerini düzenli olarak yıkar ve dezenfekte eder.

Mutfakta, personelin uyması gereken kurallar ve iyi hijyen uygulamaları ile ilgili görsel/yazılı bilgilendirme yapılır.

Tesisin tamamında (barlar, snack barlar dâhil) servis malzemeleri bulaşık makinasında yıkanır.

Havuz suyunun, havuz ve plaj çevresinin temizliği ve hijyeni azami ölçüde sağlanır, Klor seviyesi açık havuzlarda 1-3 ppm, kapalı havuzlarda 1-1,5 ppm arasında tutulur. Periyodik ölçümlerin izlenebilirlik kayıtları tutulur.

Bu genelge sürece bağlı olarak zaman içerisinde güncellenecektir.  
Bilginizi ve gereğini rica ederim.

 e-imzalıdır

Mehmet Nuri ERSOY  
Bakan

**Not: 5070 sayılı Elektronik mza Kanunu gere i bu belge elektronik imza ile imzalanmı tır.**

Dağıtım:

81 İl Kùltür ve Turizm Müdürlüğüne  
Türkiye Otelciler Federasyonuna  
Türkiye Otelciler Birliğine  
Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneğine

---

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereğince bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Emek - Sıhhiye Bulvarı No:32 Emek / ANKARA  
Telefon No : (312) 470 71 23 Belgegeçer No : (312) 470 69 85  
internet adresi : [www.kulturturizm.gov.tr](http://www.kulturturizm.gov.tr)

Bilgi için: Ule AKTÜRK ALKAN  
Başkan  
Telefon No:(312) 470 72 34

