



POL-07 | HERKES İÇİN ERİŞİM POLİTİKASI

1. Amaç

Bu politikanın amacı, tesisimizde tüm misafirlerin —yaş, cinsiyet, fiziksel durum, dil, kültür veya inanç farkı gözetmeksizin— güvenli, konforlu ve eşit biçimde hizmet almasını sağlamaktır. Politika, erişilebilirlik ilkelerini yalnızca fiziksel alanlarda değil; iletişim, hizmet, bilgiye erişim ve personel davranışlarında da uygulamayı hedefler.

2. Kapsam

Politika; otel, restoran, kafe, müze alanları, çevrimiçi platformlar (web sitesi, sosyal medya) ve tüm iletişim kanallarını kapsar. Engelli bireyler, yaşlı misafirler, hamile kadınlar, çocuklu aileler, geçici fiziksel rahatsızlığı olan misafirler ve özel beslenme ihtiyacı bulunan kişiler bu politikanın kapsamındadır.

3. Sorumluluk

Görev / Unvan	Sorumluluk
Genel Müdür	Politikanın uygulanmasını ve yıllık değerlendirmesini sağlar.
Sürdürülebilirlik Temsilcisi	Erişimle ilgili iyileştirme planlarını ve denetim raporlarını hazırlar.
Teknik Servis	Fiziksel erişim engellerinin kaldırılmasından sorumludur.
Ön Büro ve Kat Hizmetleri	Misafir ihtiyaçlarını tespit edip destek sağlar.
İK Birimi	Personel farkındalık eğitimlerini planlar.

4. Uygulama Esasları

4.1 Fiziksel Erişim

- Tesiste giriş yolları, koridorlar ve ortak alanlar tekerlekli sandalye erişimine uygun genişlikte planlanmıştır.
- Gereken noktalarda rampa, tutunma barı, kaymaz zemin ve aydınlatma iyileştirmeleri uygulanmıştır.
- Odalarda ve genel alanlarda düşük basamaklı geçiş ve geniş kapı sistemi kullanılmıştır.
- Engelli misafirlere uygun oda seçenekleri (varsa) veya eşdeğer konfor düzeyi sağlanır.

Hazırlayan	Sürdürülebilirlik Sorumlusu	Onaylayan (Otel Müdürü)
Adı, Soyadı: Unvan: İmza: _____	Adı, Soyadı: Unvan: Sürdürülebilirlik Yetkilisi İmza: _____	Adı, Soyadı: Unvan: Otel Müdürü İmza: _____



- Tuvalet ve banyo alanlarında tutunma barı, klozet yüksekliği standardı, duş tabanı erişimi sağlanır.

4.2 Bilgiye ve İletişime Erişim

- Web sitesi erişilebilirlik uyumludur (yazı büyütme, kontrast, basit dil).
- Menü, yönlendirme tabelaları ve acil durum işaretleri uluslararası piktogramlarla desteklenmiştir.
- İstenmesi halinde menüler büyük puntolu baskı veya QR menü olarak sunulur.
- Görme engelli misafirler için personel yardımı sağlanır; talep halinde sesli bilgilendirme yapılır.
- İşitme engelli misafirlerle yazılı veya dijital araçlar üzerinden iletişim kurulabilir.

4.3 Hizmete Erişim

- Rezervasyon, check-in ve check-out süreçlerinde öncelik veya destek sağlanır.
- Personel, engelli ve yaşlı misafirlere yönlendirme veya taşıma desteği verir.
- Restoran, kafe ve etkinlik alanlarında masa yüksekliği ve geçiş aralıkları erişim uygunluklarına göre düzenlenir.
- Engelli park alanı (varsa) misafir kullanımına açıktır.

4.4 Personel Eğitimi ve Farkındalık

- Tüm çalışanlara yılda bir kez Erişilebilirlik ve Misafir Duyarlılığı Eğitimi verilir.
- Eğitim konuları: engelli iletişimi, fiziksel yardım yöntemleri, saygılı davranış, özel ihtiyaçlı misafir profilleri.
- Yeni işe başlayan personel oryantasyonda bu politika hakkında bilgilendirilir.
- Tüm departmanlar, özel ihtiyacı olan misafirlerle empati kurarak davranış göstermelidir.

4.5 Dijital Erişim ve İletişim

- Web sitesi ve QR menüler, erişilebilirlik standartlarına (WCAG) uygun biçimde hazırlanır.
- Sosyal medya paylaşımlarında altyazı, sesli anlatım veya metin açıklaması kullanılır.
- E-posta ve online rezervasyon sistemlerinde sade dil ve net yönlendirmeler tercih edilir.

4.6 İzleme ve Göstergeler

Gösterge	Birim	Hedef	Sorumlu
Engelli erişim noktası uygunluk oranı	%	≥ 90	Teknik Servis

Hazırlayan	Sürdürülebilirlik Sorumlusu	Onaylayan (Otel Müdürü)
Adı, Soyadı: Unvan: İmza: _____	Adı, Soyadı: Unvan: Sürdürülebilirlik Yetkilisi İmza: _____	Adı, Soyadı: Unvan: Otel Müdürü İmza: _____

Belge No: POL-07
Doküman Adı: HERKES İÇİN ERİŞİM POLİTİKASI
Yayın Tarihi: 01.01.2026
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:



Erişilebilir oda / toplam oda oranı	%	≥ 10	ST / GM
Personel eğitim katılım oranı	%	100	İK
Erişim şikâyet oranı	%	0	Ön Büro
Web erişilebilirlik düzeyi	Skor	“AA” standardı	ST / IT

5. İzleme ve Raporlama

Fiziksel erişim durumu yılda bir kez kontrol edilir ve Erişim Denetim Formu (FOR-ER-01) ile kayıt altına alınır. Eksiklikler İyileştirme Planı (PLN-01)’na dahil edilir. Eğitim kayıtları, denetim raporları ve görseller yıllık sürdürülebilirlik raporunda paylaşılır. Politika yılda bir kez gözden geçirilir ve revize edilir.

6. İyileştirme Alanları

- Giriş rampası ve yönlendirme tabelalarının güncellenmesi planlanmaktadır.
- Erişim tabelalarına Braille kabartma etiket eklenmesi değerlendirilecektir.
- Web sitesine sesli betimleme özelliği eklenecektir.

Hazırlayan	Sürdürülebilirlik Sorumlusu	Onaylayan (Otel Müdürü)
Adı, Soyadı: Unvan: İmza: _____	Adı, Soyadı: Unvan: Sürdürülebilirlik Yetkilisi İmza: _____	Adı, Soyadı: Unvan: Otel Müdürü İmza: _____