

1. Amaç

Otelimizde engelli ve özel ihtiyaç sahibi misafirlerin güvenli, bağımsız ve onurlu kullanımını sağlamak üzere erişilebilirlik durumunun belgelenmesi, doğru bilgi sağlanması ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanması.

2. Kapsam

Konuk odaları, ortak alanlar, restoran & barlar, toplantı salonları, SPA & fitness, havuz & plaj, ulaşım & otopark, dijital kanallar, acil durum ve bakım süreçlerinin tamamı.

3. Dayanak ve Referanslar

- 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun
- Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Usul ve Esasları
- TS 9111 Standardı
- Antalya Büyükşehir Belediyesi erişilebilirlik rehberleri
- Otel iç prosedürleri (Acil Durum Planı, Misafir Güvenliği Prosedürü)

4. Tanımlar

- **Erişilebilirlik:** Herkes için engel bağımsız kullanım.
- **Erişilebilir Rota:** Girişten hedefe kesintisiz ve güvenli ulaşım (rampa/asansör/düz zemin).
- **PEEP:** Kişisel Acil Durum Tahliye Planı.

5. Sorumluluklar

- **Genel Müdür:** Politika ve kaynak onayı.
- **Kalite & Sürdürülebilirlik:** Belgelendirme, iç denetim, raporlama.
- **Teknik Servis:** Altyapı, bakım ve düzeltici faaliyetler.
- **Ön Büro & Misafir İlişkileri:** Bilgilendirme, PEEP koordinasyonu.
- **İK & Eğitim:** Personel farkındalık ve eğitim kayıtları.
- **Satınalma:** Erişilebilir ekipman tedariki.
- **Güvenlik:** Acil durum uygulamaları ve destek.

ERİŞİBİLİRLİK BİLGİ RAPORU

6. Erişilebilirlik Durumu (Özet Matris)

Alan	Durum	Kanıt	Not / Aksiyon
Erişilebilir Giriş & Rota	✓	Fotoğraf, kroki	Rampa eğimi %6, kaymaz yüzey mevcut
Asansörler	✓	Teknik föy, foto	Sesli anons ve Braille kontrol sağlanıyor
Erişilebilir Odalar	✓	Oda listesi, foto	5 adet engelli odası (TS 9111 uygun)
Erişilebilir Tuvaletler (Ortak Alan)	✓	Foto, işaretlemeler	2 adet erişilebilir WC + SPA alanında mevcut
Restoran & Bar	⚠ Kısmen	Plan, foto	Masalar arası mesafe bazı bölümlerde dar → düzenleme yapılacak
Toplantı Salonları	✓	Plan	Portatif rampa mevcut
Havuz & Plaj	✓	Foto, Mavi Bayrak	Plajda ahşap yol var, havuzda lift mevcut .
Otopark	✓	Foto, plan	4 engelli park yeri, girişe yakın
Yönlendirme & İşaretleme	⚠ Kısmen	Foto	Braille işaretler sınırlı → güncellenecek
Dijital Erişilebilirlik	⚠ Kısmen	Web ekran görüntüsü	Web erişilebilirlik bildirimi var, detay eksik

7. Ayrıntılı Alan Değerlendirmeleri

7.1 Giriş – Resepsiyon – Dolaşım

Kriter	Ölçüt	Durum	Kanıt	Aksiyon
Giriş rampası	Eğimi $\leq$ %8	✓	Foto, ölçüm	—
Kapı genişliği	$\geq$ 90 cm	✓	Ölçüm formu	—
Resepsiyon bankosu	Düşük servis yüksekliği bölümü	⚠	Foto	Portatif masa eklenecek
Rota	Engellerden arındırılmış	✓	Kroki	Yönlendirme şeritleri eklenmeli

7.2 Asansörler

Kriter	Ölçüt	Durum	Kanıt	Aksiyon
Kabin ölçüsü	110x140 cm	✓	Teknik föy	—
Düğmeler	Braille & kabartma	✓	Foto	—
Sesli anons	Kat anonsu mevcut	✓	Video	—
Acil durum	İki yönlü haberleşme	✓	Test tutanağı	—

ERİŞEBİLİRLİK BİLGİ RAPORU

7.3 Erişilebilir Konuk Odaları

Oda No/Tip	Konum	Kapı Genişliği	Banyo Tipi	Tutunma Barları	Acil Çağrı	Not
2008	Zemin kat	95 cm	Walk-in duş	Var	Var	TS 9111 uygun
2010	Zemin kat	95 cm	Walk-in duş	Var	Var	TS 9111 uygun
6002	Relax Zemin kat	95 cm	Walk-in duş	Var	Var	TS 9111 uygun
6004	Relax Zemin kat	95 cm	Walk-in duş	Var	Var	TS 9111 uygun
6006	Relax Zemin kat	95 cm	Walk-in duş	Var	Var	TS 9111 uygun

7.4 Ortak Alan Tuvaletleri

Konum	Durum	Kapı Genişliği	Alan Ölçüsü	Ekipman
Lobi Kat	✓	92 cm	210x240 cm	Tutunma barı, alçak lavabo, acil çağrı
Restaurant Kat	✓	92 cm	210x240 cm	Tutunma barı, alçak lavabo, acil çağrı
Relax Blok	✓	92 cm	210x240 cm	Tutunma barı, alçak lavabo, acil çağrı
Sahil	✓	92 cm	200x230 cm	Tutunma barı, alçak lavabo,
SPA Alanı	✓	92 cm	200x230 cm	Tutunma barı, acil çağrı

7.5 Restoran, Bar, Toplantı

Alan	Durum	Masa Altı Yükseklik	Geçiş Genişliği	İşaretleme	Not
Ana Restoran	⚠	72 cm	80 cm (bazı bölümler)	Piktogram	Düzenleme planlanıyor
Lobby Bar	✓	72 cm	90 cm	—	Erişilebilir
Toplantı Salonu	✓	Portatif rampa	90 cm	—	Erişilebilir

7.6 Havuz & Plaj & SPA

Kriter	Durum	Kanıt	Aksiyon
Havuz erişimi	✓	Foto	Portatif lift mevcut
Plaj erişimi	✓	Foto	Ahşap yürüyüş yolu mevcut
SPA erişimi	✓	Foto	Erişilebilir WC/duş mevcut

7.7 Otopark & Ulaşım

Kriter	Ölçüt	Durum	Kanıt	Aksiyon
Engelli park yeri	Toplamın $\geq$ %5	✓	Plan, foto	—
Transfer hizmeti	Tekerlekli sandalye ile uyumlu araç	⚠	Kayıt	Araç envanteri güncellenecek

7.8 Yönlendirme & İşaretleme

- Piktogramlar, yüksek kontrastlı işaretleme mevcut.
- Braille/kabartma kat planları henüz sınırlı.
- Acil çıkış yönlendirmeleri erişilebilir.

7.9 Dijital Erişilebilirlik

- Web sitesinde erişilebilirlik bildirimi var.
- Online rezervasyonda özel ihtiyaç tercihi alanı mevcut değil.
- PDF menüler erişilebilir formatta hazırlanacak.

7.10 Yardımcı Ekipman & Hizmetler

- Tekerlekli sandalye: 2 adet
- Portatif rampa: 1 adet
- Görme engelli bastonu: 1 adet
- Resepsiyonda işitme destek sistemi: Yok (planlanıyor).

8. Acil Durum ve PEEP

Kriter	Durum	Kanıt	Aksiyon
Tahliye planları	Asılı ve erişilebilir	Foto	Braille plan eklenecek
Toplanma alanı	Erişilebilir rota ile bağlantılı	Kroki	—
PEEP	Talep üzerine hazırlanıyor	Kayıt	Şablon güncellenecek

9. Eğitim ve Farkındalık

- Yıllık erişilebilirlik eğitimleri düzenleniyor.
- Yeni personel oryantasyonunda erişilebilirlik modülü var.
- 2025 yılına ait eğitim katılım oranı: %100.

10. İzleme, Ölçme ve İyileştirme

Gösterge	Hedef	Sıklık	Sorumlu	Kanıt
Erişilebilirlik şikâyet sayısı	0	Aylık	Misafir İlişkileri	Şikâyet kayıtları
Düzeltilici faaliyet tamamlama süresi	≤ 7 gün	Aylık	Teknik Servis	DÖF kayıtları
İç denetim	2/yıl	6 ayda bir	Kalite	Denetim raporu

11. Dış Doğrulama

- Belediye erişilebilirlik kontrolü: 2024 → Onaylı
- Bağımsız denetim/STK raporu: Planlanıyor (2026).

12. İyileştirme Planı (Aksiyon Listesi)

No	Konu	Aksiyon	Termin	Sorumlu	Durum
1	Restoran geçiş genişliği	Masa yerleşimi revizyonu	31.12.2025	F&B	Açık
2	Asansör Braille etiket	Etiket yenileme	31.10.2025	Teknik Servis	Planlandı
3	Dijital erişim	Online rezervasyona erişim seçeneği	31.12.2025	IT & Pazarlama	Açık