



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

Sayı : 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.349765

20.05.2020

Konu : Yeme-İçme Tesislerinde Kontrollü  
Normalleşme Süreci

GENELGE

2020/8

Bilindiği üzere, Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" kapsamına alınan Yeni Koronavirüs (COVID-19) salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik tedbirler kapsamında, kontrollü 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, İçişleri Bakanlığı tarafından belirlenecek tarihte faaliyete geçecek olan müstakil yeme-içme tesislerinde, aşağıda belirtilen önlemlerin alınması ve sürekliliğini sağlanması gerekmektedir.

**GENEL İLKELER 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. Bu işlemler Sağlık Bakanlığı'nın yayınladığı Covid 19 rehberinde açıklanmıştır.

Tesis işletmecileri, tesisin tamamında sosyal mesafe önlemlerini almakla yükümlüdür. Genel kullanım alanlarına ve oturma düzenine ilişkin **sosyal mesafe planı** hazırlanır, tesisin misafir kapasitesi sosyal mesafe planına göre belirlenir, bu kapasiteye uygun sayıda misafir kabul edilir ve kapasite bilgisi tesisin girişinde görülebilir bir yere asılır. Ayrıca, tesis giriş holünde veya dış cephesinde ve misafir ile personelin kolayca görebileceği genel kullanım alanlarında, tesiste uygulanan ve uyulması gereken COVID-19 tedbirleri ve kurallarının yer aldığı panolar düzenlenir.

COVID-19 tedbirlerine yönelik **mutfak temizliği ve gıda güvenliği protokolü, haşere ve zararlılarla mücadele protokolü** hazırlanır. Sorumlu personelce protokole uyulması sağlanır.

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

## MİSAFİR KABULÜ

Misafirlere tesise girişte termal kamera veya temassız ateş ölçümü uygulanır. 38 dereceden yüksek ateş ölçümlerinde, misafir işletmeye alınmayarak, bir sağlık kuruluşuna başvurusu için uyarılır.

Tesis girişlerinde el antiseptiği bulundurulur ve misafirlerin ellerini antiseptikle temizlemelerinden sonra girişleri sağlanır.

Misafirin yanında yoksa verilmek üzere maske bulundurulur. Misafirlerin yeme-içme faaliyeti dışında maske takması sağlanır.

Mümkün olduğunca, temassız ödeme alınır. Temaslı post cihazı kullanılması halinde, her kullanımdan sonra cihazın temizlik ve dezenfeksiyonu sağlanır.

Ödeme alanlarında kasa ile misafir arasına göz hizasına kadar pleksiglas veya benzeri bariyer düzenlenir veya kasada ödeme alan personel yüz koruyucu maske kullanır.

Vale hizmeti veren personel, her araç teslim alma ve etme hizmetinden önce ve sonra ellerini uygun antiseptik ile temizler, eldiven takmaz ve taşıtları maskeli kullanır.

## YEMEK SALONU VE GENEL KULLANIM ALANLARI

Asansörlerin içine 1'er metre ara ile sosyal mesafe yer işaretleri yapılarak, toplam kapasitesinin üçte birini geçmemek kaydıyla kapasitesi belirlenir ve yazılı/görsel bilgilendirme yapılır.

Yemek salonları, giriş alanı ve holü, ilave salonlar gibi genel alan kullanımları ve açık alanlar dahil tesisin tamamı sosyal mesafe planına uygun olarak düzenlenir. Tesisin içinde veya dışarısında sıra oluşabilecek her yerde 1 metre ara ile sosyal mesafe işaretlemeleri yapılır.

Sosyal mesafe ve oturma düzeni kuralları, aynı aileden olan veya bir grup olarak gelen misafirler arasında uygulanmaz.

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.

Her masada el antiseptiği veya kolonya bulundurulur.

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

Çay/kahve makinesi, su sebilleri, içecek makinesi gibi araçların kaldırılması veya misafirin servis elemanı aracılığıyla servis alması sağlanır.

Yemek masaları ve sandalyeler, servis malzemeleri, şeker, tuz, baharat, peçete, menü gibi malzemelerin her misafir kullanımından sonra uygun şekilde temizliği ve dezenfeksiyonu sağlanır. Mümkünse tek kullanımlık şeker, tuz, baharat, peçete kullanılır.

Genel kullanım alanlarının ve genel müşteri tuvaletlerinin girişlerinde, geniş salonların farklı yerlerinde el antiseptiği bulundurulur.

Genel tuvaletlerin giriş kapıları mümkünse otomatik kapı sistemi olarak düzenlenir, düzenlenememesi halinde giriş kapılarının kollarının sık sık dezenfeksiyonu sağlanır.

Tesis içerisinde çocuklara ayrılmış oyun odaları hizmete açılmaz.

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

## 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 yapılır, el antiseptiği bulundurulur.

Personele, çalışma yerine, misafirler ve ortam ile temasına uygun kişisel koruyucu donanım (maske, tıbbi maske, eldiven, yüz koruyucu gibi) ile el antiseptiği 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.

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 donanım 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 ürün kullanılarak, uygun sıklıkta yapılır, bu uygulamaların izlenebilirlik kayıtları tutulur.

Tesisin tamamında kapı kolları, tırabzanlar, asansör düğmeleri, elektrik düğmeleri, post cihazı, televizyon kumandası, telefon, bilgisayar klavyesi, menü, masa üstleri, tuzluk/biberlik gibi el temasının yoğun olduğu yüzeyler sık sık su ve deterjanla temizlenir, 1/100 sulandırılmış çamaşır suyu ile dezenfeksiyonu sağlanır, klor bileşiklerinin zarar verdiği post cihazı, telefon, bilgisayar klavyesi gibi yüzeylerde ise %70'lik alkol bazlı ürünler kullanılır, izlenebilirlik kayıtları tutulur.

Tuvaletlerin zeminleri, klozetler, pisuarlar 1/10, lavabolar, musluk ve batarya başlıkları, kapı kolları 1/100 oranında sulandırılmış çamaşır suyu ile sık sık temizlenir, dezenfeksiyonu sağlanır ve izlenebilirlik kayıtları tutulur.

Tuvaletlerde el kurutma fanları kapatılarak kullanım dışı bırakılır, tek kullanımlık kağıt havlular kullanılır. Devamlı sıvı sabun, tuvalet kâğıdı ve kâğıt havlu bulundurulur.

Temizlik yapan personel kişisel koruyucu ekipman (eldiven ve maske) kullanır, işlem sonrası ekipmanını işyeri çöpüne atar, su ve sabunla en az 20 saniye el temizliğini ve hijyenini sağlar.

Havalandırma ve klima sisteminin, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi gibi araç, gereç, malzeme ve donanımın periyodik bakımları ve gerekli olanların sterilizasyonu sağlanır. Klima ve havalandırma sistemlerinin filtreleri periyodik olarak zamanında değiştirilir.

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

Klimalar %100 dışarıdan temiz hava alacak şekilde çalıştırılır. Vantilatörler ise kullanılmamalıdır. Merkezi havalandırma sistemleri bulunan tesislerin havalandırması temiz hava dolaşımını sağlayacak şekilde düzenlenir ve sık sık doğal havalandırma yapılır.

Tesisteki kapalı mahallerin tamamının sıklıkla kapı ve pencereleri açılarak doğal havalandırması sağlanır.

#### MUTFAK VE SERVİS ALANLARI

Gıda güvenliği ve mutfak hijyeni uygulamalarının ilgili mevzuat ve yönetmeliklere uygun yapılması 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 şekilde 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 ve ilişkili alanların, mutfakta kullanılan her türlü donanım ve ekipmanın, tezgâh ve saklama alanlarının temizlik ve hijyeni düzenli olarak sağlanır. Elle sık temas eden yüzeyler 1/100'lük çamaşır suyu ile düzenli olarak silinir.

Servis malzemeleri (tabak, çatal, kaşık, bıçak, bardak gibi) bulaşık makinasında yıkanır.

Mutfak personeli çalışma esnasında iş kıyafeti ve kişisel koruyucu ekipman kullanır, ellerini düzenli olarak yıkar ve antiseptik ile temizler.

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

#### İŞLETME ARAÇLARI

Araçlarda el antiseptiği veya kolonya bulundurulur.

İşletme araçlarına el antiseptiği ile ellerin temizliği sağlanarak binilir ve araç içinde sürekli maske takılır.

Mümkünse araçların her zaman aynı personel tarafından kullanımı sağlanır.

Araçın el teması yoğun yüzeyleri (kapı kolları, cam kumandaları, direksiyon, vites, radyo vb) her kullanımdan sonra %70 alkol içeren ürünle dezenfeksiyonu sağlanır.

Bu genelge sürece bağlı olarak zaman içerisinde güncellenecektir.

Bilginizi ve gereğini rica ederim.

 e-imzalıdır

Mehmet Nuri ERSOY  
Bakan

Dağıtım:

81 İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne  
Türkiye Otelciler Federasyonuna  
Türkiye Otelciler Birliğine

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

Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneğine  
Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi  
İşletmecileri 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

