



# OTELLERE ÖZEL SERVİS VE HİJYEN KALİTESİ BELGELENDİRMESİ



*Biz Otel'inizin  
Servis ve Hijyen Kalitesini Belgelendirelim  
Müşterileriniz kendilerini evlerinde hissetsin*



**MEYER Temsilcilik ve Kontrol  
Hizmetleri Ltd. Şti.**

Eski Ankara Asfaltı, İTOSB - İstanbul  
Tuzla Organize San. Bölgesi 9. Cad.  
No:15 Tepeören Mevkii Tuzla  
İSTANBUL TURKEY

**Tel.:+90 216 593 25 75**

**Fax : +90 216 593 25 74**

**web : www.tuv.com.tr**

**e-mail: posta@tuv.com.tr**

## BİZ KİMİZ ?



TÜV (Technischer Überwachungs - Verein) Almanca'da Teknik Gözetim Kurumu'nun kısaltmasıdır, ve ismini bu üç kelimenin baş harflerinden alır. TÜV Thüringen e.V. Almanya'da teknik muayene, kontroller ve yönetim sistem belgelendirilmesi için Alman devleti tarafından yetkilendirilmiş 140 yılı aşkın bir geçmişe sahip bağımsız bir denetim, kontrol ve belgelendirme kuruluşudur. Alman sanayi kuruluşları tarafından buhar kazanlarının yol açtığı tehlikelerin önlenmesi amacıyla kurulmuştur. Bunun yanı sıra işletmelerin, can ve mal güvenliği açısından tehlike yaratan diğer tesislerin muayenesi, denetim ve kontrollerinin yapılması için de görevlendirilmiştir. TÜV Thüringen e.V. Alman Akreditasyon Kurumu (TGA- Trägergemeinschaft für Akkreditierung) tarafından çeşitli sistemlerin belgelendirilmesi konusunda akredite edilmiş TÜV CERT'in üyesidir. Bununla birlikte TÜV Thüringen e.V. aynı zamanda TGA tarafından **TIC - TÜV International Certification** olarak da akredite edilmiştir.



**MEYER**, 2003 yılından beri TÜV Thüringen e.V. 'un Türkiye'deki temsilcisidir. Aynı zamanda MEYER Temsilcilik ve Kontrol Hizmetleri Ltd.Şti, TÜV Thüringen e.V.'un bir üyesidir.

## **MEYER TEMSİLCİLİK VE KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.**

Eski Ankara Asfaltı, İTOSB - İstanbul Tuzla Organize San. Bölgesi 9. Cad. No:15 Tepeören Mevkii Tuzla İSTANBUL TÜRKİYE  
Tel.:+90 216 593 25 75 Fax : +90 216 593 25 74 web : www.tuv.com.tr



*Gelişmiş ülkelerde bir yandan işletmeci, işyeri çalışma şartlarını iyileştirirken, diğer yandan da bilinçli tüketici, ekonomiklik yanında daha güvenli, daha hijyenik, daha kaliteli, daha sağlıklı ve daha çevreci olan ürünleri ve hizmetleri tercih etmektedir. Tüm bunları sağlayan kuruluşlar, rekabet edilebilirliğini ve kârlılığını artırmaktadır.*

*Bacasız Sanayi olarak adlandırılan Turizm Sektörü, ülkemiz kalkınmasında çok büyük bir öneme sahiptir. Ancak maalesef bu sektör, hiçbir zaman beklenen gelir düzeyine ulaşamamış bir sektördür. Turizm aynı zamanda Avrupa Birliği Ülkeleri için de her zaman büyük önem taşımıştır. Zira dünya turizm hareketinin yarısına yakın bir kısmı, topluluğu oluşturan ülkelerde yapılmasının yanında, topluluk içinde çalışan kesimin önemli bir kısmı da bu sektörde yer almaktadır.*

*Bu nedenle Turizmi gelişmiş ülkeler, ellerindeki mevcut müşteri potansiyelerini korumayabilmek için, ülkemizde yaşanan olumsuz bazı münferit olayları sürekli olarak gündemde tutaraktadırlar.*

*Bu tip olumsuz haber ve yayınlardan en az etkilenmek için Avrupa Turizm Politika ve uygulamalarına paralel bazı önlemlerin alınmasında faydalar vardır. Bu önlemler kısaca insana dayalı hizmet kalitesinin artırılması ve mesleki eğitimin desteklenmesi, turistik hizmet tesislerinin kalitesinin artırılması, tarihi ve doğal turizm kaynaklarının sürekli korunabilmesi için topluma gerekli bilinç ve eğitim verilmesi şeklinde özetlenebilir. Bu bilinç ve eğitim çalışmalarının yanı sıra özellikle Almanya'nın en önemli belgelendirme kuruluşlarından TÜV Thüringen e.V.'nin oteller için özel geliştirmiş olduğu "**Servis ve Hijyen Kalitesi**" belgelendirmesini gerçekleştiren oteller, sektördeki diğer otlere karşı fark oluşturabilmektedir. Uluslararası acenteler de sezonluk anlaşmaları yaparken bu tür kalite belgelerine sahip olan kuruluşlara öncelik vermektedirler.*

*Otelinizin Servis ve Hijyen Kalitenizin Belgelendirilmesinin size sağlayacağı faydalardan bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz;*

- ✓ İşletmenizin servis ve hijyen kalitesi 3. taraf bağımsız bir kuruluş tarafından tetkik edilmiş ve belgelendirilmiş olur. Bu aynı zamanda otelinizin servis ve hijyen kalitesinin bir kanıtıdır.
- ✓ Bu tetkik sayesinde işletmenizdeki, iyileştirmeye açık olan noktaları tespit etme ve müşterilerinize daha iyi hizmet sunma imkanı sağlayacaktır. Bu da müşterinizin memnuniyetini arttıracaktır.
- ✓ Müşterileriniz, işletmenizin bağımsız bir kuruluş tarafından periyodik olarak denetlendiğini bilmesi, işletmenize olan güveni arttırmakla birlikte olası ön yargıları da giderebilmektedir. Bunun neticesinde işletmenize ulaşan müşteri şikayeti sayısının azalacağına inanmaktayız.

### **Peki neden TÜV Thüringen ?**

*TÜV Thüringen e.V. Almanya'da teknik muayene, kontroller ve yönetim sistem belgelendirilmesi için Alman devleti tarafından yetkilendirilmiş 140 yılı aşkın bir geçmişe sahip bağımsız bir denetim, kontrol ve belgelendirme kuruluşudur. TÜV Almanyanın milli bir markası olup, güvenilirlik derecesi son derece yüksektir.*

### **MEYER TEMSİLCİLİK VE KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.**

Eski Ankara Asfaltı, İTOSB - İstanbul Tuzla Organize San. Bölgesi 9. Cad. No:15 Tepeören Mevkii Tuzla İSTANBUL TÜRKİYE  
Tel.:+90 216 593 25 75 Fax : +90 216 593 25 74 web : www.tuv.com.tr



## HİZMET KAPSAMI

**Servis ve Hijyen Kalitesi Tetkiki :** Otelere yönelik sektör profesyonellerince özel olarak hazırlanmış gereksinimler doğrultusunda, işletmeniz 8 kategoride 157 kriter bazında tetkik edilir.

### Kategoriler:

1. Bina ve Oda İmkanları
2. Donanım / Dekorasyon
3. Servis
4. Boş Zaman, Spor ve Eğlence İmkanları
5. Sunum Uyarlaması
6. Mutfak Hijyeni
7. Su Temini
8. Personel Hijyeni

**Raporlama :** Otelinizin tetkik esnasında tesbit edilen mevcut durumu size raporlanır. Bu rapor, karşılaşılan olumsuzlukları ile birlikte gelişme olanaklarını da içerir.

**Değerlendirme :** Objektif tetkik sonucu hesaplanan otelinizin yüzdeler dilimi tesbit edilir. Bu dilimler aşağıdaki şekilde sınıflandırılır.

- 0 – 59 % temel düzey
- 60 – 74 % iyi
- 75 – 89 % çok iyi
- 90 – 100 % mükemmel

**Belgelendirme :** Hazırlanan rapora istinaden oteliniz belgelendirilir ve sertifika yayınlanır.

### **Belgelendirme Sonucu Kullanılacak Logo :**



## **MEYER TEMSİLCİLİK VE KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.**

Eski Ankara Asfaltı, İTOSB - İstanbul Tuzla Organize San. Bölgesi 9. Cad. No:15 Tepeören Mevkii Tuzla İSTANBUL TÜRKİYE  
Tel.:+90 216 593 25 75 Fax : +90 216 593 25 74 web : www.tuv.com.tr



*Her türlü belgelendirme ihtiyaçlarınız için  
hazırız !*



*İrtibat Kişisi: Metin Duran*

*E-mail : [mduran@tuv.com.tr](mailto:mduran@tuv.com.tr)*

*We Deliver **The Quality** Worldwide !*



**MEYER TEMSİLCİLİK VE KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.**

Eski Ankara Asfaltı, İTOSB - İstanbul Tuzla Organize San. Bölgesi 9. Cad. No:15 Tepeören Mevkii Tuzla İSTANBUL TÜRKİYE  
Tel.:+90 216 593 25 75 Fax : +90 216 593 25 74 web : [www.tuv.com.tr](http://www.tuv.com.tr)

