



Macera Turizminde Risk ve Güvenlik Yönetimi

Turizm Tedarikçileri için Giriş Eğitimi

24 Şubat 2020, İstanbul



Eğitim Programı

08:45-09:00	Kayıt
09:00-09:30	1. Oturum: Risk ve Güvenlik Yönetiminde Beceri Geliştirme: Proje Hakkında Ön-değerlendirme Testi Tanışma
09:30-10:15	2. Oturum: Risk ve Güvenlik Yönetimi Sistemi Nedir ve Nasıl Kurulur?
10:30-11:30	Neden Risk ve Güvenlik Sistemine İhtiyaç Duyarız?
11:30-12:30	2. Oturum: Risk ve Güvenlik Yönetimi Sistemi Nedir ve Nasıl Kurulur?
12:30-13:30	Öğle Yemeği
13:30-14:30	3. Oturum: Yasal Çerçeve: Turizm Faaliyetlerinde Güvenlik ve Sigorta
14:45-16:15	4. Oturum: Acil Durum Planı ve Vaka Raporlama
16:30-17:30	5. Oturum: Güvenlik Kültürü Oluşturmak ve Eylem Planları
17:30-18:00	Son değerlendirme testi ve kapanış



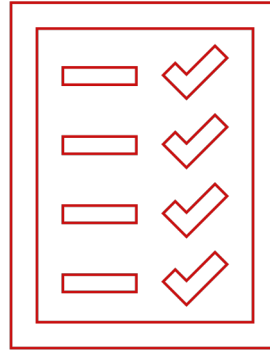
Öğrenme Hedefleri

Katılımcıların

- Risk, tehlike ve risk değerlendirmesi kavramlarını anlamaları
- Risk ve güvenlik sisteminin temel unsurları ve aşamalarını anlamaları ve
- Faaliyetlerinde tehlikeleri belirleyecek ve riskleri analiz edecek becerileri kazanmaları ve risk ve güvenlik yönetimi sistemini kurumlarında uygulamaları



Ön Değerlendirme Testi- 15 Dakika

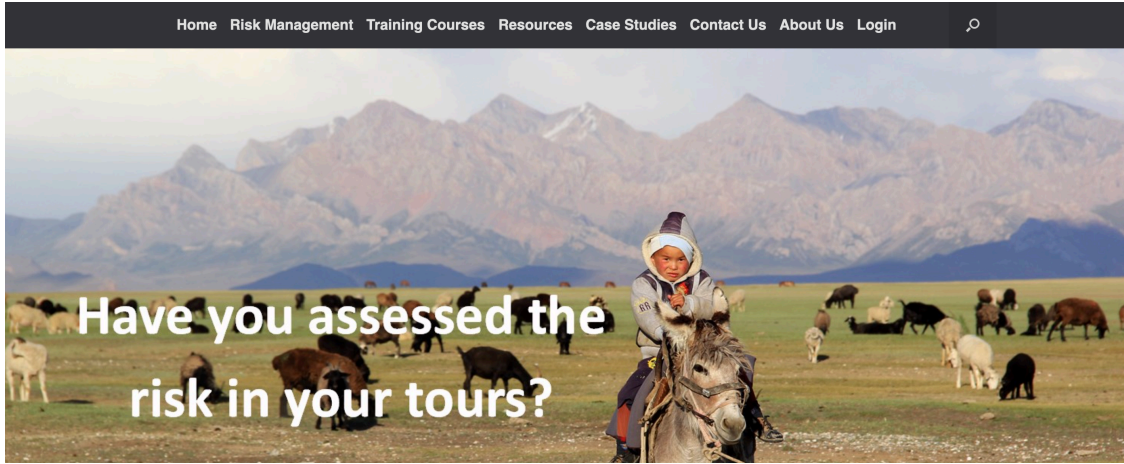




**1. Oturum: Risk ve Güvenlik Yönetiminde Beceri
Geliştirme: Proje Hakkında
Danny Denolf
GIZ Projeler Koordinatörü**



Proje Hakkında



EXPLORE!
The Adventure Travel Experts

Kamu ve Özel Sektör ortaklığı

Proje Ülkeleri: Gürcistan, Makedonya, Kırgızistan, Türkiye, Fas

Hedef Gruplar: Acenteler, Macera Sporları Alanında Hizmet Sağlayıcılar, Rehberler

Amaç: Risk ve güvenlik yönetimini teşvik etmek ve kazaları, yaralanmaları önlemek en aza indirmek



Biz proje olarak neler yapıyoruz?

Eğitimler & Araçlar



Online eğitimler
Saha eğitimleri
Prosedür risk analizi
örnekleri, rehberler

Koçluk Hizmetleri



Uzman desteği-
danışmanlık

İzleme



Proje faaliyetlerinin
izlenmesi



Nasıl projeye katılabilirsiniz?





Proje faaliyetlerini takip etmek için:

<https://www.riskmanagement4tourism.org>

riskmanagement4tourism@gmail.com

RISK & SAFETY MANAGEMENT
FOR TOURISM

[Risk & Safety Management](#) [Trainings](#) [Safety topics](#) [Additional resources](#) [About Us](#) [Login/register](#)

WE SUPPORT

- Destination Management Companies (DMCs)
- Guides
- Transport Companies
- Drivers
- Tourism Associations
- Tourism Training Centres
- Faculties of Tourism

WHAT IS RISK AND SAFETY MANAGEMENT

Rick and safety management in the tourism sector is a continuous process that focuses on ensuring safety of tourists/clients and staff by efficiently managing



2. Oturum: Risk ve Güvenlik Yönetimi Nedir ve Nasıl Kurulur? Asude Örüklü-Proje Danışmanı



Temel Kavramları Anlamak: Risk Nedir ? Tehlike Nedir?



Tehlike: Bir şeyin size zarar verme potansiyeli

Risk: Tehlikenin size zarar verme ihtimali

The difference between hazard and risk. Image source: [European Food Safety Authority, 2016](#)



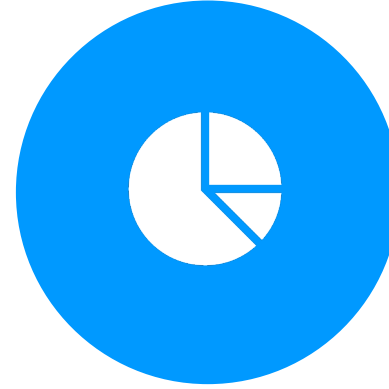
Risk Algısı



Stres
etrafımızdaki riski
anlamamız ve
algılamamızda
önemli bir unsur



İnsanların
içgüdüsel olarak
risklerdeki
ihtimalleri
algılamaları
mümkün değil



İstatistiksel verilere
rağmen insanlar bazı
risklerin
diğerlerinden daha
olası olduklarına
inanıyorlar



İnsanlar yaptıkları
işlerle ilgili riskleri
kabullenmeye
eğilimliler



Risk Algısı





1. Aktivite : Türkiye'den vaka çalışmaları: Turist Perspektifinden Güvenlik Kavramı

- Riskli veya tehlikeli olarak algılanan sorunlar nelerdir?
- Bu sorunlar neden hizmet sağlayanlar tarafından ciddiye alınmıyor?
- Bu sorunlar işe ne tür bir etki yaratabilirler?
- RSMS bu sorunları önlemeye nasıl yardımcı olabilir?

Süre: 20 dakika

10 dakika küçük gruplarda tartışma

10 dakika büyük grup tartışması



Macera Turizmi ve Risk

- Risk bütün out-door faaliyetlerinde var – hatta bütün aktivitelerde var
- Risk beklenen bir unsur: herhangi bir zamanda ortaya çıkabilir
- Risk sunduğumuz faaliyetin ayrılmaz bir parçası
- Risk üretilen bir şey: sunduğumuz faaliyetleri risk olduğunu bilerek sunuyoruz



Bu bana hiç olmadı ve bana asla olmayacak algısını değiştirmek

April 16 2019 13:01:00



Video shows last moments of two paragliders who died in Fethiye

MUĞLA



Russian tourist, 18, dies and his mother is seriously injured in Turkey after parasailing cable broke at 200ft sending them crashing into a tree

- Mark Mitrofanov and his mother Tatiana Mitrofanova sent crashing into a tree
- Parasailing cable to speedboat snapped at 200ft above the sea in Turkish resort
- Russian 18-year-old was rushed to hospital but died from severe head injuries
- Tatiana survived terrifying smash and is in hospital in the Turkish city of Antalya

Bus accident in Turkey's Antalya injures 25 foreign tourists

Source: Xinhua | 2019-07-24 16:49:52 | Editor: xuxin



[Mark Hodge](#)

30 Sep 2019, 17:34 | Updated: 30 Sep 2019, 18:08



18 Comments

A BRITISH holidaymaker has been paralysed from the neck down after a road accident in Turkey - and her family face a £30,000 bill to get her home.

Mum-of-two Susan Haviland, 48, from Newport, south Wales, who failed to buy travel insurance, was a passenger on a bike when it crashed head-on with a bus.

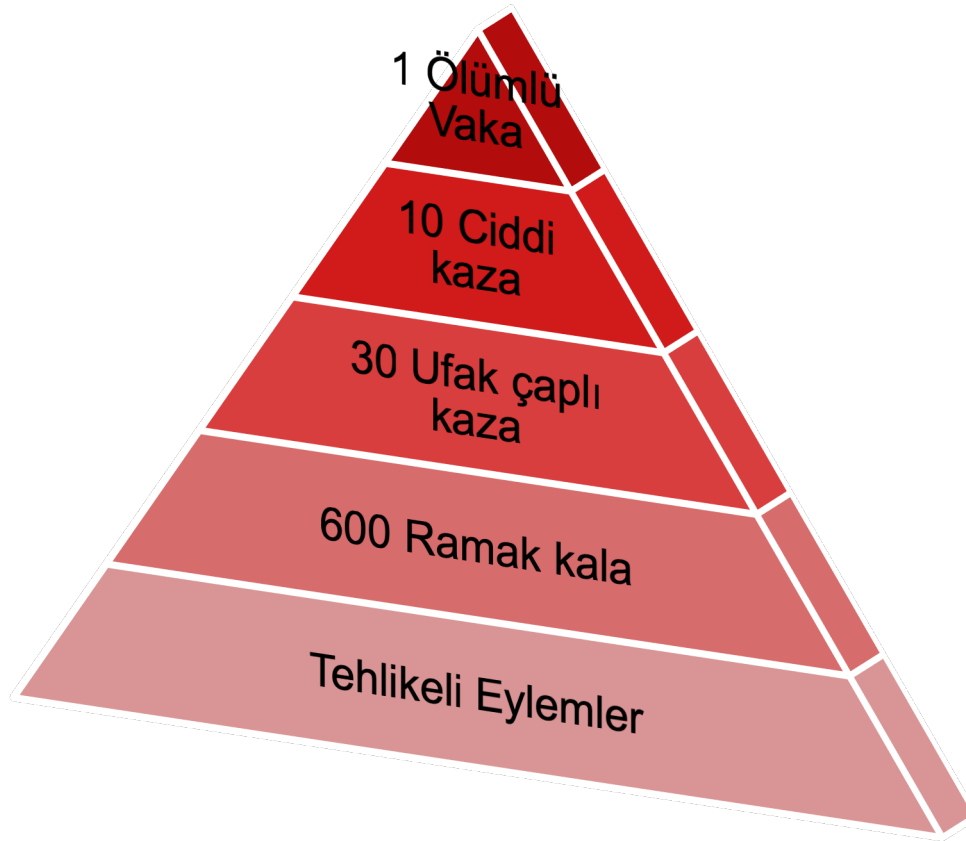
DUTCH TOURIST KILLED IN JEEP ACCIDENT IN TURKEY; 11 HURT

By Janene Pieters on August 8, 2019 - 07:57





Henrich/Bird Güvenlik Piramidi



- Ciddi kazalar nadir de olsa gerçekleşen olaylar
- Sıklıkla karşılaşılan, ufak çaplı kazalar iyileştirme için bir olanak sağlıyorlar

=> Eğer nedenleri tespit edebilir ve iyileştirebilirsek ciddi kazaların gerçekleşme ihtimalini azaltırız.

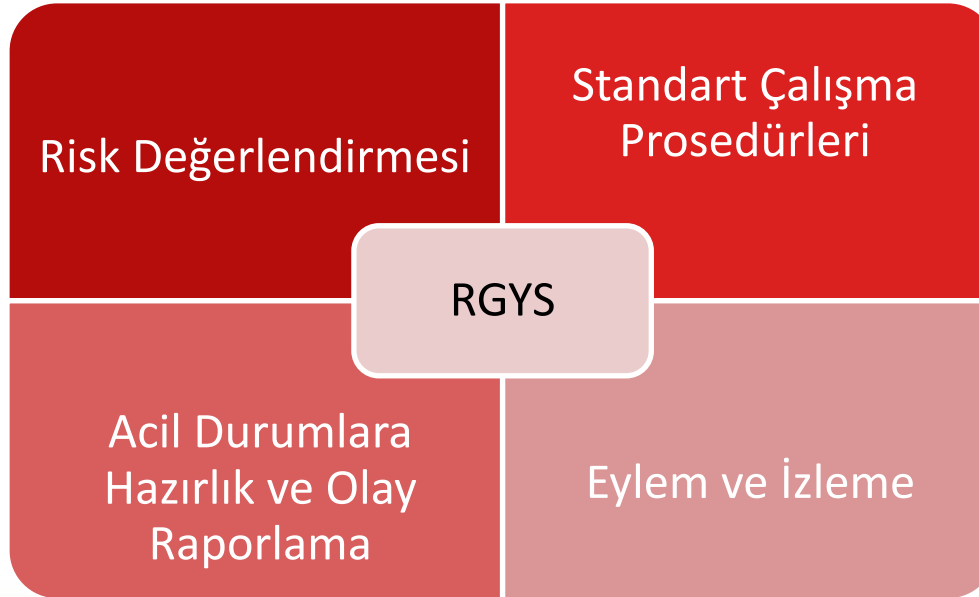


Risk ve Güvenlik Sistemi Nedir?

Operasyonel riskleri; liderlik, taahhüt, sorumluluklar ve roller, politika ve prosedürler, acil planlar ile belirleyen ve önlem alan

Turistlerin ve çalışanların güvenliğini hedefleyen

Strateji, hedef ve eylem planları olan bir yönetim sistemi





Nasıl Risk ve Güvenlik Sistemi kurarız? Temel Adımlar





Risk Değerlendirme Ařamaları

Risk tanımlama: Tehlike unsurlarının tespiti

Risk Analizi: Olabilirlik & Sonuęlar ve Ciddiyet

Risk Değerlendirme: Kabul Et-Kaçın-Yönet

Risk Müdahalesi: Önlemler



Risk Değerlendirmesinin Kapsamı

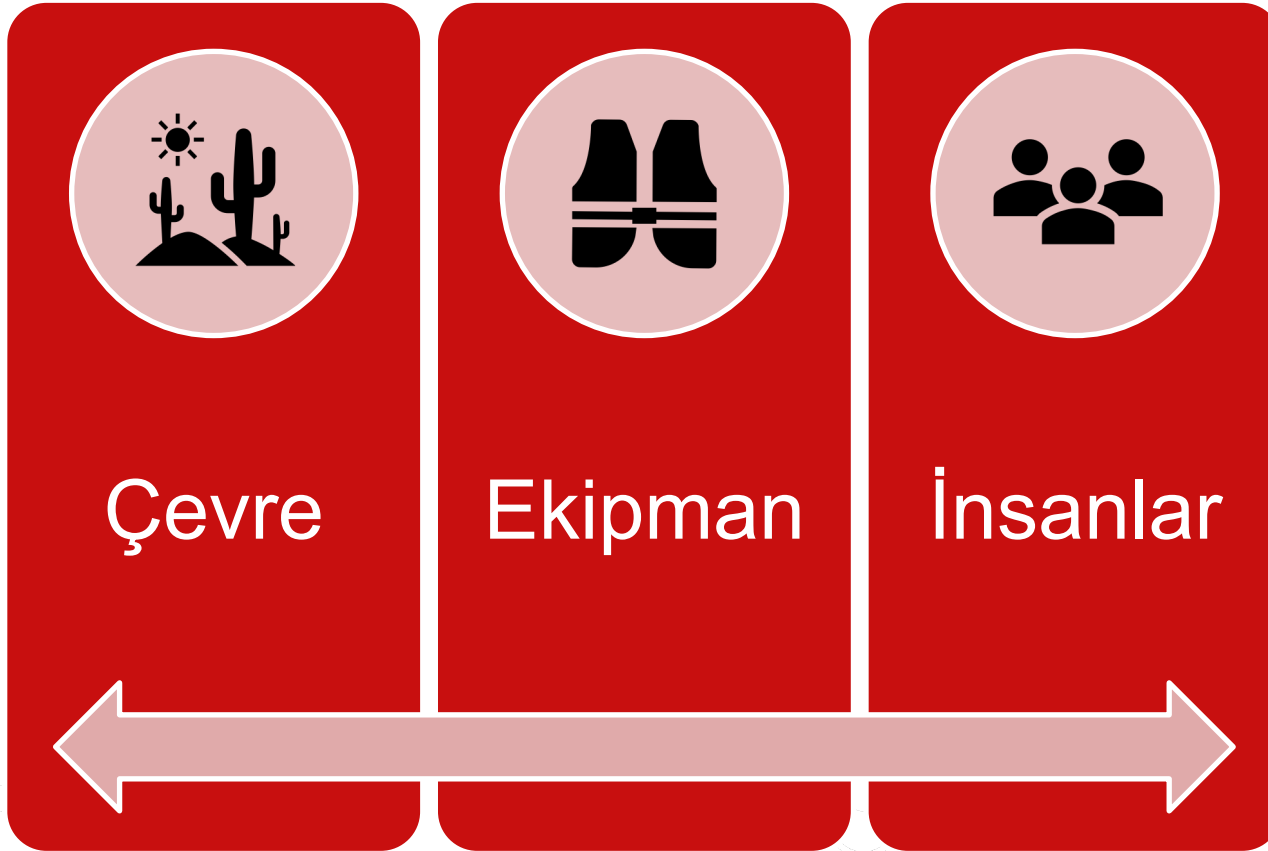
Bir risk değerlendirmesi yapmak için önce kapsama karar vermeniz gerekir: hangi faaliyetler, ürünler veya hizmetler değerlendirilecek? Tüm faaliyetlerinizi/ürünlerinizi insan kaynakları, zaman gibi sınırlamalara dayanarak kapsamanızı tavsiye ederiz... Öncelikli olarak çabalarınızı aşağıdaki faaliyetlere yöneltmek isteyebilirsiniz:

- Müşterilerinizin çoğunluğu tarafından en popüler ve en çok kullanılanlar
- Kendi kuruluşunuz tarafından yürütülenler
- Yüksek riskli macera faaliyetleri olarak kabul edilenler

Kategori	Açıklama	Örnekleme
I	Beklediğimiz ve başa çıkabileceğimiz günlük riskler	Müzelere geziler, kentsel alanlarda yürüyüşler
II	Katılımcıların deneyimsizliğine atfedilebilecek riskler (araçlarla uğraşılan veya olağandışı durumlarda) Kaza riski mevcuttur	At kiralama, kırsal alanlarda yürüme
III	Katılımcılar, hizmet sağlayıcısı tarafından yönlendirilmezlerse sağlığı tehlikeye sokan durumlar nedeniyle risk altında olma pozisyonuna düşerler	Dalış, rafting, mağaracılık



1. Adım: Tehlikelerin ve Risk Unsurlarının Tanımlanması





1. Adım: Tehlikelerin ve Risk Unsurlarının Tanımlanması

Dan Meyer matrisine göre, kazalara neden olabilecek üç tür koşul vardır:



- **Güvenli Olmayan Koşullar:** Düşen nesnelere, yetersiz alan güvenliği (fiziksel, politik, kültürel), hava, ekipman kıyafetleri, hızlı soğuk su, hayvan, bitkiler, katılımcıların ve/veya personelin fiziksel/psikolojik profili
- **Güvensiz Hareketler:** Yetersiz koruma, yetersiz eğitim, yetersiz denetim, güvensiz hız (hızlı/yavaş), yetersiz veya yanlış yiyecek-içecek-ilaçlar, kötü pozisyon, yetkisiz/uygunsuz prosedür
- Başkalarını memnun etme arzusu, bir programa, yanlış algılamaya, yeni veya beklenmedik durumlara (korku ve panik dahil), yorgunluk, dikkat dağınıklığı, iletişimsizlik, içgüdüleri göz ardı etmeye bağlı olarak **olası hatalar**¹¹





Tehlikelerin Tanımlanması: Trekking Örneği

Görevin/Faaliyetin Tanımı	Bu, bir tepe yürüyüşü faaliyeti için sahaya özgü bir risk değerlendirmesi örneğidir ve belirli bir mekan ve yerel otorite için işletim prosedürlerinin unsurlarını içerir. Edinburgh Dükü Gümüş Eğitim Seferi-3 günlük yürüyüş
Yer/Güzergah	Trossachs: Glen Finglasss - Strathyre - Collander
Madde	Tehlike
1	Beceriksiz personel
2	Uygunsuz plan
3	Kamp alanlarında uygunsuz davranış
4	Yemek pişirme ve sobalar
5.a.	Olumsuz hava koşulları (soğuk/rüzgarlı soğuk)
5.b	Olumsuz hava koşulları (ısı riskleri)
6	Düşmeler/kaymalar
7	Nehir geçişi ile ilgili sorunlar
8	Yılan ısırması
9	Trafikle ilgili sorunlar
10	Geceleme
11	Tıbbi konular ve gücün tükenmesi
12	Acil servislere gecikmeli erişim



2. Aktivite : Tehlikeleri Tespit Etme için Vaka Çalışmaları: Grup Tartışması

Senaryo 1: Öğleden sonra geç saatlerde güzel bir vadide yürüyüş yaparak 55-65 yaşları arasındaki 8 kişilik bir grup için bir tur düzenliyorsunuz. Hava güneşli ve biraz serin. Herkes bir su şişesi ve küçük birer atıştırmalık taşıyor. Bir saat sonra, arazi daha da zorlaşıyor ve yaşlı müşterilerinizden biri çok yoruluyor ve grubu yavaşlatmaya başlıyor. Sürücü ise vadinin sonunda bekliyor ve yaklaşık bir saat uzaklıkta.



2. Aktivite : Tehlikeleri Tespit Etme için Vaka Çalışmaları: Grup Tartışması

Senaryo 2: Soğuk bir kış gününde ülkenin en büyük pazar meydanında 3 çiftten oluşan bir grup ve yaşları 2-13 arasında değişen dört çocuk için bir tur düzenliyorsunuz. Gün ortası ve kar yağıyor. Yerel bir restoranda müşterilerinize bir saat içinde rezervasyon yapıyorsunuz. En küçük çocuk yüksek sesle ağlamaya başlıyor ve ebeveynlerin tüm dikkatini çekiyor. İki büyük çocuk sokak köpekleriyle oynuyor. Bir çift ise sokaktan yiyecek almaya çalışıyor.



Pratik Öneriler: Nasıl Tehlikeleri Tespit Ederiz?

- Turları ve tur alanlarını fiziksel olarak inceleyin
- Haritalara ve fotoğraflara bakın
- Tur rehberleriniz, sorumlularınızla görüşün
- Sektördeki diğer acentalar, uzmanlar ve spor kulüplerine danışın
- Standart prosedürleri inceleyin
- Geçmişteki kaza ve yaralanma vakalarına bakın



Turları Organize Ederken Dikkat Edilmesi Gereken Unsurlar

- Tur acentasının strateji ve uzmanlığı
- Her turdaki tehlikeler konusundaki farkındalık
- Tur programı: süre, uzaklık, ziyaret süresi, katılımcı sayısı
- Gerekli altyapı ve hizmetlerden uzaklık (hastane..vb)
- Dönemsellik
- Katılımcılar için gerekli olan ekipmanlar ve iletişim
- Faaliyetler için gerekli olan beceriler (turist ve rehber için)
- Turist sayısı ile rehber sayısının uyumlu olması
- Çalışanların donanım ve eğitimleri
- Çalışanların çalışma takvimleri-saatleri
- Gerekli evraklar (kontrol listeleri, yolcu listeleri....)
- Programlanmayan aktivitelerin eklenmesi



2. Aşama: Risk Analizi



Belirlenen aktivitenin her aşamasındaki risklerin tespiti



2. Aşama: Risk Analizi

Risk Unsurları	
Müşterinin unutulması	Müşteri hava alanında unutulunabilir.
Yaralar	Müşteri arabada yaralanabilir.
Araba kazası	Araba kazası gerçekleşebilir.
Güneş yanığı	Müşteride güneş yanığı olabilir.
Susuzluk	Müşteri su içmeyi unutmuş olabilir.
Tekneden düşme	Müşteri tekneye binerken ya da teknedeysen suya düşebilir.
Kaybolma	Müşteri kaybolabilir ve gruptan ayrı düşebilir.
Alerjik reaksiyon	Müşteri yediği yemeğe alerjik reaksiyon gösterebilir.



2. Aşama: Risk Analizi

Riskleri değerlendirirken iki noktayı dikkate almamız gerekmektedir:
olasılık ve **ciddiyet**

Ciddiyet: Ne olacak? Hasar ne kadar kötü olabilir? İnsanlar yaralanabilir veya ölebilir mi?

Olasılık: Gerçekten olabilir mi? Bunun gerçekleşme şansı/olasılığı nedir?

Ciddiyet	
Yüksek (3)	Hayati tehlike durumu yaratan yaralanmalar
Orta (2)	Doktora gitmeyi gerektiren yaralanmalar
Düşük (1)	Ufak yaralanmalar

Olasılık	
Yüksek (3)	Sık gerçekleşir
Orta (2)	Bazen gerçekleşir
Düşük (3)	Seyrek gerçekleşir



2. Aşama: Risk Analizi

Risk Matrisi:

Ciddiyet	Yüksek	Orta	Yüksek	Çok Ciddi
	Orta	Orta	Orta	Yüksek
	Düşük	Low	Orta	Orta
		Düşük	Orta	Yüksek
		Olasılık		

Örnek: Müşteri tekmeden düştü

Ciddiyet: 2 Olasılık: 1

Ciddiyet + Olasılık= 3



3. Aşama: Riskin Değerlendirilmesi: Kabul et, Yönet, Kaçın

Ciddiyet & Olasılığın Notlandırılması	Kategori	Açıklama
2	Düşük Risk	Rutin prosedürlerle kabul edilebilir ve yönetilebilir. Riskin ortaya çıkma şansı düşüktür ve beklenen hasarlar (çizikler) küçüktür.
3-4	Orta Risk	Risk incelemesi ve yönetimi gereklidir. Riskin ortaya çıkma şansı olağandır ve ortalama (ilk yardım gerekli) ile şiddetli (hastaneye yatış gerekli) dereceleri arasında değişen yaralanmalara neden olur.
5	Yüksek Risk	Anında yönetim gereklidir. Riskin ortaya çıkma şansı yüksektir ve olası uzun vadeli sakatlık tehdidi ile kritik yaralanmalara neden olur.
6	Aşırı Risk	Kabul edilemez risk, kesinlikle kaçının. Meydana gelen riskin çok ciddi sonuçlarının olması olasılığı (hayatı tehdit eden veya hayatı değiştiren yaralanmalar ve olası ölüm) vardır.



4. Aşama: Risk Müdahale

Örnek önlemler

- Yazılı kurallar ve standart çalışma prosedürleri
- Personel için ilk yardım eğitimi ve yeterliliğin artırılması
- İyi açıklanmış katılım koşulları ve turistler için talimatlar
- Acil durum planları ve acil durum hazırlık planlarının geliştirilmesi
- Güncellenmiş ekipman kullanma ve kontrol listeleriyle izleme
- Alternatif güzergahların planlanması ve değerlendirilmesi
- Bariyer, yelek ve kask kullanımı veya güvenli olmayan faaliyetlerin iptali gibi güvenlik önlemlerinin uygulanması



Standart Operasyonel Prosedürler

SOP'ler, kuruluşun faaliyetlerinde güvenliği ve uygulamalarında tekdüzeliği sağlamak amacıyla personelin belirli işletimsel görevleri tamamlaması için kural kontrol noktalarını tanımlayan bir dizi talimattır.

Standart çalışma prosedürleri size şu konularda yardımcı olacaktır:

- Turlarınızdaki kazaları ve olayları azaltmak
- Güvenli bir çalışma ortamı sağlamak
- Şirketinizin itibarını artırmak
- Turizm sektöründe güvenlik standartlarında genel bir artış sağlamak
- Kaliteli standartlaştırılmış hizmetler oluşturmak



SOP Nasıl Oluşturulur?



Muhtemel Tehlikeler: Güneş yanığı, dehidrasyon, tekneden düşme, kaza, kaybolma....



Rehberler için Örnek SOP

Rehberin sorumlulukları

- ✓ Yürüyüşten önce havayı kontrol edin
- ✓ Turistleri yürüyüş için gerekli ekipman hakkında bilgilendirin (örn: güneş kremi, ayakkabı, su)
- ✓ Turistleri yürüyüş şartları ve öğlen menüsü hakkında bilgilendirin
- ✓ Tur için gerekli güvenlik ekipmanını kontrol edin
- ✓ Turdan önce turistlere bilgilendirin
- ✓ Tur öncesi ve sonrası turistleri sayın
- ✓ Teknedeki güvenlik önlemlerini kontrol edin



3. Aktivite : Risk Matrisi Çalışması