



**Macera Turizminde Risk ve Güvenlik
Yönetiminin Teşvik Edilmesi: Beceri Geliştirme
Proje Çalıştayı
İstanbul, Şubat 2020**



Çalıştay Programı

09:00-09:30	Kayıt
09:30-09:40	Açılış: Projeler Koordinatörü, Danny Denolf
09:40-10:15	Sunum: Turizmde ve Risk Güvenlik Sistemine Neden İhtiyacımız Var? Ülke Örnekleri ve Proje Sunumu
10:15-10:45	Grup Tartışması: Turizm Hizmetlerinde Güncel Güvenlik Konuları Riskler ve İhtiyaçlar
10:45-11:00	Kahve Molası
11:00-12:30	Grup Tartışması: Sorumluluk ve Roller: Risk ve Güvenlik Yönetimi Konusunda Turizm Tedarikçilerinde Nasıl Farkındalık Yaratabiliriz? (40 dakika) Grup Tartışması: Proje yol haritası ve faaliyetlerin belirlenmesi (30 dakika) Geri Bildirim ve Kapanış
12:30-13:30	Öğle Yemeği



Çalıştayın Hedefleri

Katılımcıların

- Türkiye turizminde risk ve güvenlik yönetiminin tanıtılması ve proje hedeflerine ulaşılması için sinerji oluşturulması ve paydaşlara projenin tanıtılması
- Risk yönetimi ve güvenlik konusunda Türkiye'deki macera turizmi sektörünün ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurumsal işbirliği konusunda farkındalık yaratılması
- Projenin sürdürülebilirliği için paydaşlarla birlikte bir ortaklık ve program oluşturulması



Turizmde Risk ve Güvenlik Sistemine Neden İhtiyacımız Var? Proje Sunumu



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





Neden Risk ve Güvenlik Sistemi ?



- Birçok turist için tatil destinasyonu seçiminde güvenlik önemli bir kriter



- Uluslararası acentelerin yerel ortaklarını ve pazarlamasını yapacakları bölgeleri seçmelerinde güvenlik gerekli bir unsur



- Her hangi bir kaza, yaralanma ve ölümlle sonuçlanan kazaların ülkenin genel imajına verdiği hasar çok büyük



Risk ve Güvenlik Yönetiminde Öne Çıkan Unsurlar

**Macera Turizmi
Faaliyetlerine
artan ilgi**

**Internet ve
Sosyal Medya**

Yasal Çerçeve

Kalite Kontrol

Eğitim



Faydaları- Zorlukları

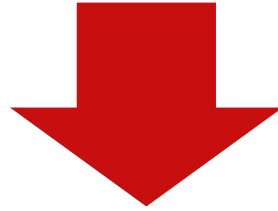
Zaman ve kaynak
eksikliği

Farkındalık eksikliği

Prosedür ve bilgi
eksikliği

Yasal çerçeve ve
düzenlemelerdeki
boşluklar

Donanımlı çalışan
eksikliği



Zorlukları

Faydaları

Kaza sayılarını azaltmak

Müşteri memnuniyetini
artırmak

Güvenli destinasyon -
hizmet sağlayıcı ünvanını
korumak

Profesyonel imaj

Yasal süreç, maliyet ve
tazminat masraflarının
azalması

Ticari kazanç

Ve tabi ki etik sorumluluk



Benim başıma gelmedi, benim başıma gelmez anlayışı

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.

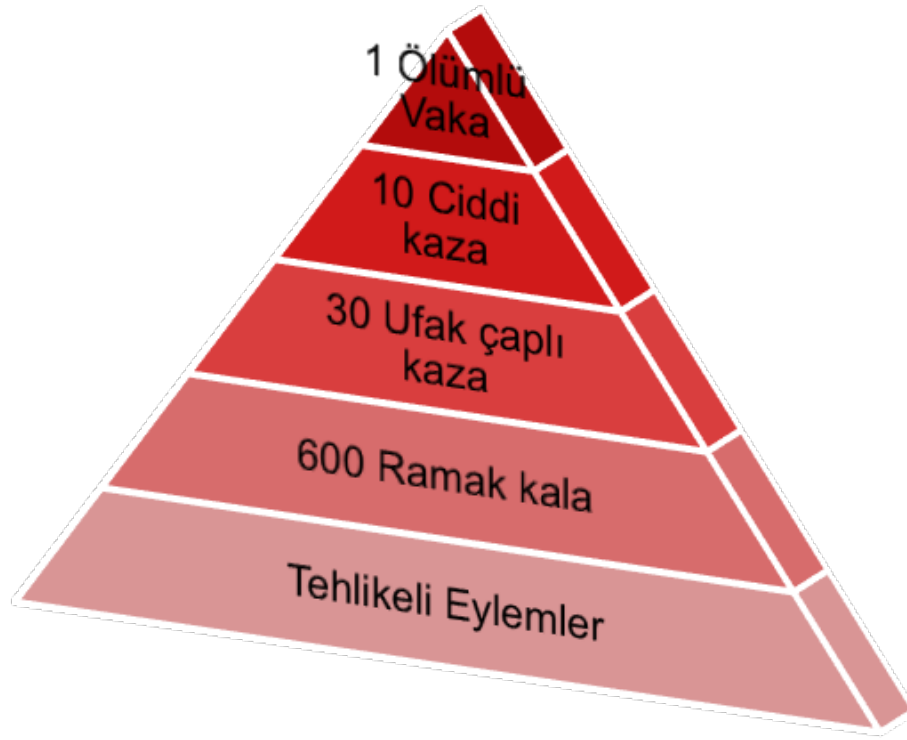
DUTCH TOURIST KILLED IN JEEP ACCIDENT IN TURKEY; 11 HURT

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





Henrich/Bird Güvenlik Piramiti



- 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.



Uluslararası Standartlar

The ISO Adventure Tourism Safety Standard, ISO/TC 228 WG 7, tek uluslararası güvenlik standardı ve sertifikasyon sistemidir.

Standart macera turizmi hizmet sağlayıcılarının sundukları hizmetlerin güvenli olması için temel planlama ve iletişim şartları sunmaktadır.





Yasal Düzenleme Örnekleri : İzlanda ve Yeni Zelanda Örnekleri

Turizmde stratejik hedefleri olan birçok ülke imajlarını **güvenli gidilecek yerler** olarak belirlemek için kamu kurumlarıyla iş birliği içinde çalışmaktadır ve faaliyetler için risk analizleri yaparak gerekli donanım ve ekipmanlarla ilgili yasal düzenlemeler yapmaktadır.



Yeni Zelanda



İzlanda




Yeni Zelanda: Worksafe

HOME RISK MANAGEMENT GOOD PRACTICE **TOOLS & TEMPLATES** LEGAL RESOURCES NEWS

TOOLS & TEMPLATES


These tools and templates have been developed for operators covered by the adventure activity regulations. However they will be useful for all adventure activity operators.



TEMPLATES

Templates for a safety management plan and various forms and checklists have been developed for operators covered by the adventure activity regulations. They will however be useful for all adventure activity operators.


[READ MORE >](#)



STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES

Standard Operational Procedures (SOPs) describe how you and your team carry out your daily operations. This section looks at what you should include in SOPs.

[READ MORE >](#)



EXAMPLES

This section has examples of SOPs, forms and checklists from operators and other sectors such as education.

[READ MORE >](#)

- İşyerlerine yönelik iş sağlığı ve güvenliği kanunu ve denetimleri
- Katılımcı için risk teşkil edebilecek her faaliyet için hizmet sağlayıcının güvenlik denetiminden geçmesi gerekmektedir.
- Supportadventure.nz websitesi, birçok macera faaliyeti için hem örnek risk analizleri sunmaktadır hem de gerekli prosedür ve politikaların geliştirilmesi için rehber, eğitim materyalleri gibi araçlar sunmaktadır.



Yeni Zelanda: Worksafe

Yeni Zelanda'da macera faaliyetleri sağlayan açık hava işletmelerinin hepsi ticari turizm denetimi ve güvenlik denetimlerini yaptırıp kayıt yaptırmalıdır. Yönetmelikler, yönetmeliklerde tanımlandığı gibi macera faaliyetleri sağlayan ticari işletmelerin güvenlik denetimlerini geçmesini ve WorkSafe Yeni Zelanda tarafından tescil edilmesini gerektirir.

Yasaya göre;

- Kayıt için bir güvenlik denetiminden geçmek de gereklidir.
- WorkSafe, macera etkinliği işletmelerinin macera faaliyetlerini sağlarken riskleri azaltmak için uyması gereken gereksinimleri belirten güvenlik denetim standartlarını geliştirmeli ve incelemeye devam etmelidir.
- Güvenlik denetim standartları, işletmeler ve personeli tarafından uyururucu ve alkol kullanım risklerini yönetme şartlarını içermelidir.



Yeni Zelanda: Worksafe

- WorkSafe Yeni Zelanda Gazetesinde bildirmek koşuluyla yeni bir güvenlik denetim standardı veya bir güvenlik denetim standardında değişiklik yayınlayabilir.
- Güvenlik denetimleri, WorkSafe tarafından tanınan güvenlik denetçileri tarafından gerçekleştirilir. Güvenlik denetçileri doğrudan işletmeler tarafından devreye alınır.
- Bir güvenlik denetçisi, bir işletmeciyi, işletmeci tarafından sağlanan macera faaliyetleri için geçerli olan güvenlik denetimi standardına uygunluk açısından denetlemelidir.
- İşletmeci güvenlik denetimini geçerse, denetçinin, denetlenen macera faaliyetlerini belirten işletmeciye bir güvenlik denetim sertifikası vermesi gerekir.
- Güvenlik denetim sertifikaları, denetçi tarafından belirlenen azami üç yıla kadar geçerlidir. Yenileme, son kullanma tarihinde veya daha önce gereklidir.
- Denetçi, denetçilerin güvenlik denetim standardına uygun olarak faaliyetlerin güvenliğini sağlamak için gerekli gördüğü koşullara tabi bir sertifika verebilir.



İzlanda: Vakinn



İzlanda Turist Kurulu a İzlanda turizmi için bir kalite ve çevre sertifikasyon sistemi olan Vakinn'i yönetmektedir.

Vakinn'in amacı, İzlanda turizminde kalite, güvenlik ve çevre bilincini rehberlik ve destekle güçlendirmenin yanı sıra bu süreçte turizm hizmet sağlayıcılarının sosyal sorumluluğunu da arttırmaktır.

Vakinn, üyeleri için çalışma prosedürlerini iyileştirmede faydalı olan çeşitli ilave malzemeler, kılavuzlar, veriler ve kontrol listeleri sağlayarak kalite ve güvenliği artırmak için etkili bir araçtır.



Biz proje olarak neler yapıyoruz?

Eğitimler &
Araçlar



Online eğitimler
Saha eğitimleri
Prosedür risk analizi
örnekleri, rehberler

Yerel Ortaklıklar
Geliştirilmesi



Yerel ortaklıklar
geliştirilerek
eğitim
kapasitelerinin
geliştirilmesi &
araçlar
sağlanması

İzleme



Proje
faaliyetlerinin
izlenmesi



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



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

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



Grup Tartışması: Turizm Hizmetlerinde Güncel Güvenlik Konuları Riskler ve İhtiyaçlar Dünya Kahvesi Modeli



1. Tartışma Sorusu:

Türkiye’de sunulan turizm hizmetlerinde kazalar ve yaralanmalar en çok hangi faaliyetlerde gözlemleniyor ?
Temel nedenleri neler ?

Süre 10 Dakika



2. Tartışma Sorusu:

Türkiye’de sunulan turizm hizmetlerinde risk ve güvenlik yönetimi ile ilgili yasal düzenlemeler neleri gerektiriyor ?
Yasal boşluklar, iyileştirme gerektiren alanlar neler ?

Süre 15 Dakika



Kahve Arası 15 Dakika



**Grup Tartışması: Sorumluluk ve Roller: Risk ve
Güvenlik Yönetimi Konusunda Turizm Tedarikçilerinde
Nasıl Farkındalık Yaratabiliriz?
Dünya Kahvesi Modeli**



1. Tartışma Sorusu:

Türkiye’de sunulan turizm hizmetlerinde risk ve güvenlik yönetimi alanında sorumlu kuruluşlar hangileri ? Sorumluluk alanları neler ? Lütfen düzenleyici kuruluşlar kadar, sektör birlikleri, özel sektör gibi bütün aktörleri göz önünde bulundurunuz.

Süre 10 Dakika



2. Tartışma Sorusu:

Kurumların sorumluluk alanı konusunda yaşanan zorluklar neler ?

Süre 10 Dakika



3. Tartışma Sorusu:

Turizm hizmet sağlayıcıların farkındalık derecesi nedir ?
Farkındalıkları nasıl geliştirilebilir ? Çözüm önerileri

Süre 10 Dakika



5 Dakika Ara



Grup Tartışması: Proje yol haritası ve faaliyetlerin belirlenmesi



Proje hangi kurumlarla ortaklık geliřtirebilir ? Hangi kurumlar proje faaliyetlerine destek verebilir ?



www.menti.com

65 83 39



www.menti.com

24 90 30