

02

# POST CORONA DÖNÜŞÜM VE DEĞİŞİM MANİFESTOSU

BY CEM KINAY  
EXPERIENCE DESIGN

*Dilek Uyar*

# POST CORONA KONAKLAMA TASARIM MANİFESTOSU YENİ DÖNÜŞÜM VE DEĞİŞİM

## Yeni Dönüşüm ve Değişim Tasarımının Kodları:

1. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
2. Ödünleşim 2020 (Trade Off 2020)
3. Türk Özeni (Turkish Care)
4. Türk Misafirperverliği (Turkish Hospitality)

## GİRİŞ

---

# “Tasarım işlevselliktir.”

Steve Jobs

---

**Post Corona** yeni nesil misafirperverlik özenli tasarımla yükselişe geçecektir. Yerleşik çevrenin tasarımı, doğal çevrenin tasarımı, sosyal mesafenin tasarımı, yeni güvenlik ve hijyen tasarımı, dijital destekli hizmetlerin tasarımı, anıların tasarımı ve yeni iletişimin tasarımı...

Hepsi, misafirlere benzersiz yeni deneyimler yaşatmak için...

Onların kafasındaki korkuları, endişeleri ortadan kaldırmak ve bu yolculuklarında onların çok mutlu olmalarını sağlamak için.

Tasarım, belirli bir sorunla ilgili insan deneyimini geliştirmek amacıyla bir ürün veya hizmet yaratma eylemidir. Belirli bir amaçla yapılan bilinçli bir eylemdir.

“  
Tasarım, bir şeyi sırf hoş görünsün diye yaratmak değildir. Tasarım bir çözümdür. Tasarım, bir otel ve ülke markasının sahip olabileceği en güçlü varlıktır. Misafirlerin zihninde kalıcı bir izlenim bırakan ana ürün ve hizmetlerdir.

Tasarımın amacı insan deneyimini geliştirmektir ve insanın kafasındaki sorulara cevap vermektir.” Tasarımın, misafir üzerinde anlamlı bir etkisi olursa, yaşattığı his ve deneyim de unutulmaz olacaktır. En iyi tasarımın önceliği insandır.

## POST CORONA MANİFESTOSU:

### 1. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI

Seyahat uzun vadeli bir Mega Trend'dir. Tüm dünyadaki insanlar seyahatin onlar için kattığı artı değeri çok takdir ederler. Bu bütün kültürler, coğrafyalar, dinler, cinsiyetler, nesiller için geçerli bir olgudur.

Bu mega trendi SÜRDÜRÜLEBİLİR olarak tasarlamak da bundan sonra ülkemizin mega hedefi olmalıdır. Bunun için de Türkiye'nin ve dünyanın post corona yeni nesil konsept tasarımının temel taşları "Birleşmiş Milletlerin 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" olmalıdır.





Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, 2012 yılında Rio de Janeiro'da toplanan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı'nda doğmuştur. Amaç, dünyamızın karşı karşıya olduğu acil çevresel, siyasi ve ekonomik sorunları ele alan evrensel hedefler kümesi oluşturmaktır.



## BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI

1. Yoksulluğa Son
2. Açlığa Son
3. Sağlıklı ve Kaliteli Yaşam
4. Nitelikli Eğitim
5. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği
6. Temiz Su ve Sanitasyon
7. Erişilebilir ve Temiz Enerji
8. İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme
9. Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı
10. Eşitsizliklerin Azaltılması
11. Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar
12. Sorumlu Üretim ve Tüketim
13. İklim Eylemi
14. Sudaki Yaşam
15. Karasal Yaşam
16. Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar
17. Amaçlar İçin Ortaklıklar



Turizm SÜRDÜRÜLEBİLİR olmalı;  
bugün, yarın ve uzak yarın!  
Bu küresel amaçların her biri; yoksulluğu  
ortadan kaldırmak, dünyamızı korumak  
ve tüm insanların barış ve refah içinde  
yaşamalarını sağlamak için evrensel bir  
çağrıdır.  
Bir kere daha görüldü ki Kalkınma  
Amaçları; yoksulluk, salgınlar, iklim  
değişiklikleri ve çatışmalar gibi,  
dünyamızın karşı karşıya olduğu ağır  
zorlukların bazılarını çözmek için  
bize ortak bir plan ve gündem sağlıyor.



Doğası gereği insan olmadan seyahat de olamaz. Bu yüzden turizmin SÜRDÜRÜLEBİLİR olmasını tasarlamalıyız, disiplinle ve üstün gayret ile de uygulamalıyız.



Post Corona turizm açısından aşağıdaki üç çok önemli konuya işte bu yeni tasarım manifestosuyla mutlak çözüm getirecektir:

- **Sağlık & Güvenlik (YENİ HİJYEN)**
- **Sosyal Mesafe**
- **Mutluluk**

Bunlar için de özellikle iki ayrı sertifika düzenlenmesi gerekmektedir:

- **Sağlık & Güvenlik Sertifikası: “Turkish Care”**
- **Mutluluk Sertifikası: “Turkish Hospitality”**

**Bunları sağlayabilmemiz için de mutlaka:**

**Sosyal Mesafe açısından havaalanı, transfer ve otel konaklamaları için “Yeni doğru akışları oluşturmak.”**

**Lobi, restoranlar, spor salonları, yüzme havuzları, sahil ve spa için yeni çözümler bulmak...**

## 2. ÖDÜNLEŞİM\*

### 2020

#### (TRADE OFF CONCEPT 2020)



All Rights Cem Kinay  
Experience Design  
2020

Önümüzdeki yakın ve belki de orta süreçte belli bir zaman konaklama ve tamamlayıcı sektörleri tam kapasite yerine, belli oranda hayata geçirmek durumunda kalacak. Yani kapalı kalmak yerine, belli bir kapasite ile ekonomik hayatlarına geri dönecekler. Ödünleşim (Trade-Off) denen bu süreç için yapılması gerekenler, kurallara uygun olarak gerçekleştiği sürece seyahat edenlerin güveninin de yeniden kazanılmasına vesile olacaktır.

1. Havaalanlarında körukler kullanılmamalı, terminal binasına transferler sosyal mesafe korunarak otobüslerle gerçekleşmeli.
2. Havaalanlarında ve uçaklarda maske takmak şart olmalı.

3. Havaalanlarında daha önce her uçak kalkışı için kullanılan bekleme salonları ikiye çıkarılmalı ve bekleme salonlarında sosyal mesafe işaretlemeleri yapılmalı.
4. Havaalanı- otel transferlerinde, otobüs koltuklarında sosyal mesafe işaretleme yapılmalı, her iki koltuktan birisinin boş bırakılması sağlanmalı.
5. Otel kapasiteleri sosyal mesafe kuralına uyarlanmalı. Ekonominin ve seyahat hareketlerinin daralacağı göz önüne alarak tüm kapasite %40-60 oranında planlanmalı.
6. Oteldeki personel sayısı özellikle mutfak, servis, housekeeping bölümlerinde normal işletme yılına göre iki misline çıkarılmalı!

\* Ödünleşim / Trade-off: İktisadi terim: Bir şeyi tercih ederken, tercih edilmeyen alternatifler arasında en iyisinin değerini ifade eder.

### 3. TÜRK ÖZENİ (TURKISH CARE)

Dünyaya mal olmuş Türk misafirperverliği kavramının yanına, bir de Türk Özeni/Turkish Care kavramı ekleniyor. Türk özeni de kendi başına bir tasarım. Bu tasarımın standart olarak bütün otellerde uygulanması halinde Türkiye, dünyanın en önemli seyahat merkezi haline gelecektir.

#### **Tasarım bütünseldir!**

İyi bir tasarım sadece göze hitap etmez, daha derinlere inerek ruhu okşar ve misafirin kendini çok daha memnun hissetmesini sağlar.



# TÜRK ÖZENİ (TURKISH CARE)

## Lobi:

Yeni nesil lobi çok amaçlı kullanılmalı. Dış mekân varsa kullanıma açılarak masa, sandalye ve sehpa konulmalı. Yoksa da mümkünse bir dış mekân tasarlanmalı.

- Mobilya sayısı azaltılmalı.
- Resepsiyon ve misafir ilişkileri için Misafir Deneyim Aplikasyonları (Guest Experiences App) kullanılmalı. (Örnek: WeBee)
- Mobil check-in ve restoran, spa, şezlong, masa rezervasyonları yapan dijital çözümler kullanılmalı. (Örnek: WeBee)

- Anahtarsız dijital kapı açma imkânı hayata geçirilmeli. (Örnek: WeBee)
- Tatil boyunca konuklar için restoranlarda oturulacak masalar check-in sırasında tespit edilmeli. (Örnek: WeBee)
- Tatil boyunca kullanılacak havuz başı ve sahil şezlongları check-in sırasında tespit edilmeli (Örnek: WeBee)



- Genel tuvaletler 15 dakikada bir kontrol edilmeli ve temizlenmeli.
- Lobide sürekli nöbetçi Housekeeper olmalı.
- Sürekli olarak maske ihtiyacı sağlanmalı.

- 50 odadan büyük otellerde sürekli doktor ve hemşire bulunmalı. Doktor odası lobiye yakın ve kolay ulaşılabilir olmalı.
  - Mobil dezenfeksiyon istasyonları konulmalı.
  - Check-in sırasında güncel sağlık raporu istenmeli veya PCR testi yapılmalı.
  - Bagajlar, otel personeli tarafından önce bagaj odasına götürülmeli ve dezenfeksiyon yapıldıktan sonra odalara götürülmeli.
  - Lobideki halılar kaldırılmalı.
  - Koltuk, sandalye ve sehpalarda sosyal mesafe minimum 1,5 metre olmalı!
  - Check-in sırasında güncel sağlık raporu istenmeli veya PCR testi yapılmalı.
- (Turizm, Kültür, Sağlık Bakanlıklarının ve Bilim Kurulunun vereceği kararlara bağlı!)**
- Check In esnasında ateş ölçümü yapılmalı, mümkün olan otellerde termal kamera girişte kullanılmalı.

## Yiyecek, İçecek alanlarında:

- Ana restoranda açık mutfak yapılmalı.
- Açık mutfak olmayan yerlerde ana restoranın çeşitli yerlerine ekranlar koyarak mutfak çalışmalarını CANLI yayınlamalı.
- Açık büfeler istasyon sistemi ile revize edilmeli ve çok sayıda istasyona ayrılmalı.

- Açık büfelerde yemekler şeffaf kapatma sistemi ile sunulmalı.
- Yemekler anında hazırlanmalı ve servis edilmeli (A-la-minute/A-la-carte)
- Büfeler ve istasyonlar arası minimum sosyal mesafe 4-5 metre olarak ayarlanmalı.
- Büfe ve istasyonların önüne 1,5 metrelik bekleme işaretlemesi yapılmalı.

- Her istasyonda bir nöbetçi şef olmalı.
- Çoklu istasyon ve al-a-carte hizmet ile yeni bir yeme-içme deneyimi sunulmalı.
- Ağırlıklı "AKDENİZ" mutfağı ve diyeti uygulanmalı.
- VEGAN ve AYURVEDİK menüler öne çıkarılmalı.
- Taze ve doğal malzeme kullanılmalı.





## “TOPRAKTAN SOFRAYA KONSEPTİ” uygulanmalı.

---

- Sadece cam şişeli içecekler kullanılmalı ve şişeler hiç açılmamış olarak servis edilmeli.
- Masa ve sandalyeler için minimum sosyal mesafe 1,5 metre olmalı.
- Halılar kaldırılmalı.
- Masalara numara verilmeli, misafirlere masa ayrılmalı ve tatil boyunca misafirlerin aynı masayı kullanması talep edilmeli.

- Dış mekanlarda maksimum sayıda masa olmalı, gerekirse yeşil alanlara da masa konulmalı.
- Masa ve sandalyeler her kullanıştan sonra dezenfekte edilmeli.
- Masalara QR konulup dijital menü ve ödeme sistemleri ile Touchless hizmet sağlanabilir. (Örnek Webee)
- Masa artıkları için restoran alanlarındaki ara istasyonlar kaldırılmalı ve atıklar direkt olarak mutfaktaki bir atık toplama alanına götürülmeli.
- Artıklar hayvan barınaklarına da iletilmelidir.
- HACCP kuralları uygulanmalı.
- Uygun aralıklarla dezenfeksiyon istasyonları konulmalı.
- Masalarda tuzluk, biberlik vb. yerine tek seferlik paketler kullanılmalı, buna uygun çözümler geliştirilmeli.
- Mutfak ve servis ekibine bere, eldiven ve maske zorunluluğu getirilmeli.

## SAHİL DÜZENLEMESİ

- Şezlonglar sosyal mesafe kurallarına göre en az 1,5 metre aralıklarla tasarlanmalı.
- Şezlonglar her kullanımdan sonra dezenfekte edilmeli.
- Her oda başına 2 ila 4 şezlong ayrılmalı, misafirler konaklama sürecinde aynı şezlongu kullanmalı.

## DENİZDEN CORONA VİRÜS GEÇMİYOR!





## HAVUZ KURALLARI

- Şezlonglar sosyal mesafe kurallarına göre en az 1,5 metre aralıklarla tasarlanmalı.
- Şezlonglar her kullanımdan sonra dezenfekte edilmeli.
- Her odaya 2 ila 4 şezlong ayrılmalı, misafirler konaklama sürecinde aynı şezlong kullanılmalı.
- Saat 19.00'dan sonra havuza girilmemeli ve bu mekanların dezenfeksiyonu yapılarak sabaha kadar boş kalması sağlanmalı.
- Havuza her giriş öncesi ve çıkış sonrası duş alınmalı.
- Havuz ölçümleri iki misline çıkarılmalı.
- Dezenfeksiyon kuralları iki misline çıkarılmalı.

**HAVUZDAN CORONA  
VİRÜS GEÇMİYOR!**





“

## Odalar:

Oda kapasiteleri ödünleşim doğrultusunda %40- 60 kullanım gibi planlanmalı. Odalarda mobilya sayısı azaltılmalı.

Aile odası olarak sadece iki odalı aile odaları kullanılmalı.

İlave yatak kullanımı 2020 yılında uygulanmamalı.



## Housekeeping Hizmetleri:

Ana kurallar!

**1.** Her çalışan housekeeper gibi düşünmeli ve hareket etmeli. Yani her çalışan bir housekeeper gibi temizlik ve hijyene hem anlık hem de sürekli olarak dikkat etmeli. Bu kavramı içselleştirerek otomatik hale getirilir.

**2.** Temizlikten bahsedilince akla derhal “DERİN TEMİZLİK” gelmeli, asla yüzeysel değil!

All Rights Cem Kinay  
Experience Design  
2020

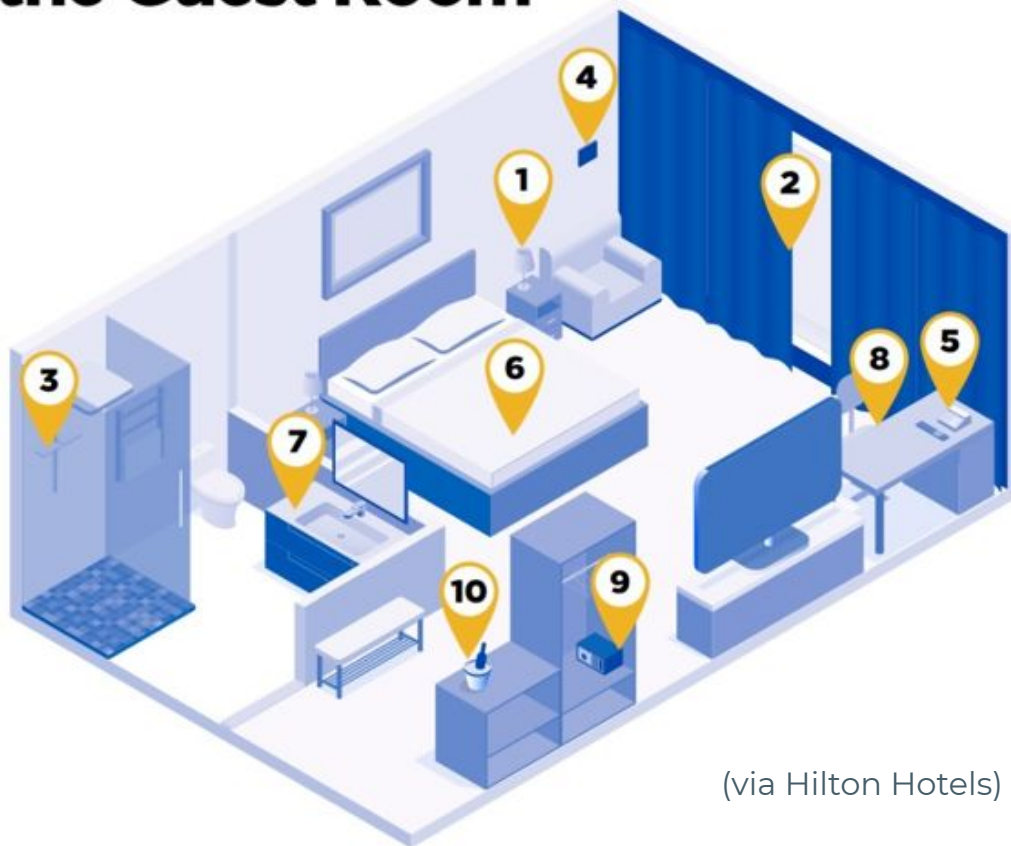
## Derin Temizlik Gereken Yerler:

**SIK DOKUNULAN 10 NOKTA**  
(via Hilton Hotels)

- 1.** Aydınlatmalar, prizler, fişler
- 2.** Kapı kolları, dolap kolları, çekmece kolları
- 3.** Tuvalet, duş, küvet, armatürler
- 4.** Klima kontrol paneli
- 5.** Telefon, saat, tv kumanda vs.
- 6.** Bütün çarşaf, havlu ve yastıklar
- 7.** Şampuan, sabun, duş jeli vb.
- 8.** Masa, sehpa yüzeyleri
- 9.** Ütü, ütü masası
- 10.** Tabak, bardak, kahve makinası

”

# 10 High-Touch, Deep Clean Areas in the Guest Room



- 1 SWITCHES & ELECTRONIC CONTROLS**  
Lights, lamps, switches and electronic controls.
- 2 HANDLES & KNOBS**  
Doors, closets, drawers, furniture knobs and drapery pull handles.
- 3 MAJOR BATHROOM SURFACES**  
Toilet handles and seats, splash walls, shower/tub controls and sink faucets.
- 4 CLIMATE CONTROL PANELS**
- 5 TELEPHONES, REMOTE CONTROLS AND CLOCKS**  
Handsets, dial pads and function buttons.
- 6 BED & BEDDING**  
All bed linens including duvet covers, pillowcases and sheets.
- 7 BATH AMENITIES**  
Bulk dispensers, individual amenities, tissue boxes, soap dishes, amenity trays and hair dryer.
- 8 HARD SURFACES**  
Tables, desks and nightstands.
- 9 CLOSET GOODS**  
Iron, safe handle and keypad.
- 10 IN-ROOM FOOD & BEVERAGE**  
Cutlery, glassware, ice buckets, mini bars, kettle and coffeemaker.

- Odalarda bulunan kalem, kâğıt, rehber vs. malzemeler kaldırılmalı.
- Housekeeping ekibi eldiven, bere ve maske takmalı.
- Odalar her gün minimum 3 saat havalandırılmalı.
- Odalar check-out sonrası 12 saat kullanılmamalı ve yeni misafirler için komple dezenfekte edilmeli.
- Bütün tekstil ürünleri minimum 75 derecede yıkanmalı.
- Ortak ve açık alanlar her 30 dakikada bir temizlenmeli.
- Asansörler ve merdiven korkulukları her üç saatte bir temizlenmeli.
- Temizlik şirketlerinin yeni geliştirdikleri antiviral dezenfektanlar kullanılmalı.
- Tekstilde EOC\* teknolojisi ile üretilmiş ürünler kullanılmalı.

\*EOC- Evolution of Cotton: %100 pamuklu, sürdürülebilir, ekolojik, çevre dostu, uluslararası patentli %100 yerli bir teknolojidir. EOC ülkemizin değerli minerallerinden oluşan Nanokompozit malzemeler ile 8 yıllık bir ARGE sonucu üretilmiştir. Uluslararası laboratuvarlarda yapılan testlerde anti-bakteriyel, anti fungal, nötron tutma kapasitesi ile elektromanyetik kalkanlama yapan, Radon gazını absorbe eden, 1 saniyenin altında su emiciliğine sahip, UPF50+ ile UV ışınlarından koruyan, PH 5.5 seviyesi ile antialerjik özelliklere kalıcı olarak sahip yeni bir teknolojik üründür. 40°C de yıkanabilen EOC, yüksek ısı ile kurutulabilir ve ütülenebilir. Aynı zamanda geniş zeta potansiyelinden dolayı güçlü bir Antiviral özelliğe sahip olduğu ile ilgili Almanya Hohenstein enstitüsünde testler sonuçlanmıştır. Test sonuçlarını lütfen şirketin web sayfasından takip ediniz.

- Ortak ve açık alanlar özellikle çok sayıda temas eden yüzeylerin, kapı kolları ,trabzanlar gibi her 30 dakikada bir temizlenmeli.
- Asansörler ve merdiven korkulukları her üç saatte bir temizlenmeli.
- Asansörlere sosyal mesafe işaretleri konulmalı.



## SPA

- Masaj, sauna vb. kullanımında %50 kapasite uygulamalı.
- Sauna, havuz vb. de 1,5 metrelik sosyal mesafe işaretleri konulmalı ve uygulanmalı.
- Tuvalet ve duşlar 15 dakikada bir düzenli olarak ve her kullanımdan sonra dezenfekte edilmeli.
- Gün boyunca üç saatte bir, 1 saat boyunca bütün mekân havalandırılmalı.
- Masaj istasyonları mümkün olduğunca dış ve açık hava mekanlara taşınmalı.
- Spa ekibine bere, maske ve eldiven takma zorunluluğu getirilmeli.

All Rights Cem Kinay  
Experience Design  
2020



## EĞLENCE & SPOR

- “Müzik ruhun gıdasıdır “ mottosuyla yeni playlistler yapılmalı.
- Aralıklarla canlı DJ performansları
- Virtual Partiler
- Sessiz Partiler (kulaklıklılı)
- Virtual Fitness
- Solo sporlar; sörf, tekil fitness, okçuluk, su kayağı gibi planlanmalı.
- Fitness salonunda aletler sosyal mesafe kurallarına göre yerleştirilmeli. (Sporun doğası gereği buralarda 3 metre)
- Açık hava sineması (sosyal mesafeyi koruyarak)
- Açık hava partisi (sosyal mesafeyi koruyarak)

## GENEL KURALLAR

**BELEDİYELER TARAFINDAN  
ÇÖPLER OTELLERDEN GÜNDE  
İKİ KERE YERİNE DÖRT KERE  
TOPLANMALI.**

**BÜTÜN ALANLARDA YENİDEN  
DÖNÜŞÜM KURALLARINA  
DİKKAT EDİLMELİ!**

**SIFIR ATIK UYGULAMASINA  
GEÇİLMELİ!**



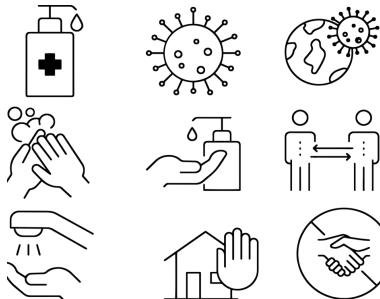
• Chillerler ve özellikle Klima filtreleri sık sık kontrol edilmeli ve temizlenmeli.

### Otel Ekibi

• Tüm ekip Hijyen Kurallarını harfiyen yerine getirmeli, ekiplere düzenli PCR testleri yapılmalı.

### ECOLAB TAVSİYELERİ

- Bulaş riskini azaltmak gerekir. Bunun için:
- Temizlik ve dezenfeksiyon yapılmalı.
- Hastayken evde kalmalı.
- Yakın temastan kaçınmalı (Sosyal Mesafe).
- Eller düzenli olarak sabunla yıkanmalı.
- Hapşırırken ve öksürürken ağız ve burun kapatılmalı.



• **Ecolab El Yıkama Tekniği, El Ovalama Tekniği, Doğru Eldiven Kullanımı Kurallarına uyulmalı.**

**Ecolab'ın hazırlamış olduğu Covid 19 Sonrası El Kitabı tedarik edip bunu uygulamalı bütün oteller. Ecolab Ücretsiz Online Eğitimlerine bütün ekipler katılmalı.**

[Ecolab.com](https://www.ecolab.com)

Ecolab Açılış Öncesi El Kitabını [www.drcemkinay.com](https://www.drcemkinay.com)

Cem Kinay Raporlar bölümünden de indirebilirsiniz; <https://www.drcemkinay.com/cem-kinay-reports/>

Sağlıklı Yaşam Teknolojileri için ise muhakkak [demogrup.com](https://www.demogrup.com) sayfasını ziyaret ediniz.

# BELGELENDİRMEYE YETKİLİ FİRMALAR

<https://www.tga.gov.tr/belgelendirmeye-yetkili-firmalar/>

## Belgelendirme İçin Akredite Edebilme Yetkisine Sahip Firmalar

Konaklama ve yeme-içme tesislerini ayrı ayrı kriterler çerçevesinde uluslararası standartlarda denetleyerek, Sağlıkli Turizm Belgesini vermeye yetkili olan kuruluşlar, TÜROB, TÜROFED, TURYİD gibi sivil toplum kuruluşlarının görüşleri alınarak belirlenmiştir.

## İlk Fazda Belgeyi Vermeye Yetkili Akreditasyon Firmalarının Listesi

RoyalCert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.

TÜV SÜD Teknik Güvenlik ve Kalite Denetim Tic. Ltd. Şti.

Llyod's Register Gözetim Ltd. Şti.

Türk Standardları Enstitüsü Sistem Belgelendirme Grup Başkanlığı

BV Inspektorate Uluslararası Gözetim Servisleri A.Ş.

İsa Denetim Belgelendirme ve Eğitim A.Ş.

### 3. TÜRK MİSAFİRPERVERLİĞİ (TURKISH HOSPITALITY)



All Rights Cem Kinay  
Experience Design  
2020

- Türk milleti her zaman misafirini en iyi şekilde ağırlamıştır. Ona en iyi yerleri ayırır, en iyi yemeği yapar, onun en ufak ihtiyaçlarını düşünür. Misafirini kendi ailesinden ayırmaz, onun için hep en iyisini yapmaya hazırdır.
- Dünyanın her yerinde ev sahibi olabilirsiniz ancak misafirperver olmak gerçekten bize özgüdür.
- Misafiri güler yüzle karşılamak... Misafirlerin gelmesine kısa süre kala telaş tavan seviyesi yapar. Herkes heyecanlıdır yeni gelen misafir için. Saygı, sevgi en üst seviyededir.

- El sıkışma değil Sufi selamı ile misafirler selamlanır. Selam gönül, selamet, barış ve esenlik anlamlarına gelir.



- Evlerde terlik verilir gerçi şimdi artık bazı evlerde terliklerin yerini galoşlar aldı.
- Hemen bir çay, kahve veya soğuk bir içecek ikram edilir. Tabi onların yanında ufak bir kek, börek vb. de vardır. İkrama itiraz kabul edilmez. Sadece keki yerseniz, böreğin hatırı kalır.

- Misafirin rahatı için koltuklardaki yastıklar kabartılır, şeker, çikolata ikram edilir.
- Bir misafirperver; günün hangi öğünü olursa olsun, eksiksiz olsun der ve kuş sütünün peşine düşer. Börekler açılır, dolmalar sarılır, baklavalar yapılır.
- Misafir havluları da her Türk kadınının gurur duyduğu işlemeli, pamuklu ve en güzelidir.
- Bol bol kolonya ikram edilir.
- Misafir her zaman kapıya kadar uğurlanır, selamlar söylenir.

- Misafirin arkasından “Su gibi geldin, su gibi git” diyerek su dökülür. Eller sallanır, gözler dolar, misafirperverlik misafirin içine işler. Böyle gelmiş, böyle gider. Sevgiler sel olur, kuşaktan kuşağa geçer.
- İşte Türk Misafirperverliği böyle bir şey.Kokusuyla, tadıyla, sesi ve dokunuşuyla Türk Misafirperverliği.

- Biz Size Söz Veriyoruz!  
Biz En İyi Temizliği Yaparız.  
Biz En İyi Yemekleri Yaparız.  
Biz Sizin Sağlığınıza Çok Dikkat Ederiz.

Şimdiden Size  
Hoş geldin Diyoruz!

Mutluluk Sertifikanızı  
Hazırladık!





# HES KODU

Seyahatler artık HES kodu ile yapılacak "Hayat Eve Sığar" uygulamasına gelecek bir özelliikle yolcuların iç hat uçuşlarına kabulü "Hayat Eve Sığar (HES)" kodu kontrolü ile sağlanacak. İç hatlarda uçuşa 24 saat kala uçuştaki tüm yolcuların risk durumları HES kodu üzerinden sorgulanacak".

Kişiye özel üretilecek HES kodunun bilet üzerine eklenmesi 18 Mayıs 2020 tarihi itibariyle zorunlu hale getirildi. HES kodu sorgulaması için HES kodu ile birlikte yolcu kimlik numarası (TCKN, Pasaport vb.), iletişim bilgisi (telefon ve e-mail alanlarının her ikisi de) ve doğum tarihi zorunlu alanlar olarak doğru ve eksiksiz olarak girilecek.

## HES Kodu Nasıl Alınır?

**1. Hayat Eve Sığar Uygulaması ile**

"Hayat Eve Sığar" Uygulaması üzerinden "HES Kodu İşlemleri" bölümüne girilir.

⇒

"HES Kodu Oluştur" butonuna tıklanır. Kod Kullanım süresi seçilir ve kod oluşturulur.

⇒

**SONUÇ**

**2. SMS Yöntemi ile**

HES yazıp aralarında boşluk bırakılarak sırasıyla; T.C. Kimlik Numarası, T.C. Kimlik Seri Numarasının Son 4 Hanesi ve Paylaşım Süresi (gün sayısı olarak) yazılır ve 2023'e SMS olarak atılır.

⇒

**SONUÇ**

2023:  
HES 12345678901  
1232 45

⇒

Seyahat firması HES Kodu ile kişinin sağlık durumunu sorgular, risk varsa seyahat onaylanmaz. Seyahat sırasında herhangi bir risk taşımayan ancak sonradan risk durumu oluşan kişiler olursa, temas mesafesinde kabul edilen kişilerle iletişime geçilerek sağlık ve rehberlik hizmeti sağlanır.

# POST CORONA 41 TREND

Son yıllarda ki bazı trendler post corona yeni bir anlam kazanacak ve güçlenecektir.

- 1- Doğa/Yeşil Tatil
- 2- Doğallık
- 3- Tenhalık
- 4- Sağlık
- 5- Yerellik
- 6- Dijitalleşme
- 7- Sosyal Mesafe
- 8- Ödünleşim
- 9- Türk Özeni
- 10- Türk Misafirperverliği
- 11- Butik ve Aile Otelleri
- 12- Tekne Tatili
- 13- Camping/Glamping
- 14- Tren Yolculuğu
- 15- Kiralık Villa ve Evler

- 16- Airbnb
- 17- Solo seyahat
- 18- Dijital Göçebeler
- 19- Türkiye'yi Keşfetmek
- 20- Mikro Tatil
- 21- Detox Tatili
- 22- Geniş alana yayılmış tatil köyleri, ödünleşim uygulamalı mega oteller ve onların villa bölümleri
- 23- Marka oteller
- 24- Milli Parkları Keşfetmek
- 25- Karadeniz Yaylaları, Maçahel, Şavşat, Çamlıhemşin
- 26- Assos, Bozcaada
- 27- Likya Yolu
- 28- Kapadokya, Mardin, Baksı Müzesi

- 29- Antik Şehir Keşifleri Patara, Myra, Assos, Truva, Sagalassos
- 30- Rehber hizmeti
- 31- Butler hizmeti
- 32- Açık Büfe revize edilerek yerine Bazaar Konsepti (Show Cooking/A La Minute İstasyonları)
- 33- Açık Mutfak
- 34- Akdeniz Mutfağı
- 35- Ayurvedik, Vegan menüler
- 36- Ev Yemekleri
- 37- Taze sebze, meyve (Topraktan Sofraya)
- 38- Otellerde Farming
- 39- Yarı Serpme
- 40- Sıfır Atık
- 41- Evde Kalmak

# İLETİŞİM

**Tasarım yeni pazarlamadır.**

**Reklamlar veya slogan değil, ürünün kendisidir. Tasarım, Patagonya'nın tedarik zinciri, Mor Havuç etiği ve Union Square Cafe'de ki müşteri hizmetleridir. Apple'ı dünyadaki en değerli lüks markası (ve en değerli şirketi) haline getiren reklam değil, tasarımdır."**

**- Seth Godin**

**1-** Türkiye iletişim için yeni bir strateji tespit etmelidir:

Yeni tasarımlarını özellikle Güvenlik /Sağlık/Yeni Hijyen ve Sosyal Mesafe konusundakileri ön plana almalı ve farkındalık yaratan güçlü bir iletişim kurmalıdır.

• **Turkish Therapy**

• **Turkish Care**

Corona Free kasaba, şehirlerin iletişimi.

Sertifikaların iletişimi

Hastanelerin iletişimi.

Sosyal Mesafe İletişimi

• **Turkish Hospitality**

**2-** Deniz- Kum- Güneş ile ilgili iletişimini çeşitlendirme, 360 dereceye çıkarmalıdır.

**Hikayeler ve efsaneler üzerinden iletişim yapılmalıdır.**

Örnek:

• **Her İnsan Türkiye'de Kendini ÇOK İYİ Hissedecek**

• **Türkiye'de Tatil Yapmak, Türkiye'nin Zenginliklerini Deneyimlemek Evrensel Bir Haktır.**

• **Türkiye Bütün Medeniyetler Kütüphanesini Dünyaya Açıyor...**

• **DÜNYANIN SIFIR NOKTASINA HOŞGELDİNİZ**

İletişime dahil edilmesi gereken konu ve kişiler:

## ENTELEKTÜEL İLETİŞİM:

- Antik kentler, Göbekli tepe, Patara (2020 Patara Yılı), Hattuşuş, Assos, Truva, Efes ve bunlarla ilgili efsaneler...
- Müzeler
- Mustafa Kemal Atatürk Devrimleri
- İstanbul Efsaneleri
- Mimar Sinan'ın, Balyan Ailesinin, Mimar Kemaleddin Bey'in tasarımları,
- Fazıl Say besteleri
- Osman Hamdi Bey eserleri
- Anadolu'da doğan filozoflar Thales, Diogenes ...
- Anadolu'daki şifacı ve Galen gibi hekimler
- Nobel Ödülü sahibi Türkler: Orhan Pamuk, Prof.Dr. Aziz Sançar
- Su altı batıkları Kekova, Alanya, Çanakkale



# GASTRONOMİ

- Akdeniz Mutfağı ve Diyeti
- Gezegen Diyeti, Ayurvedic Diyet

Uzmanlar:

Dilara Koçak <https://www.dilarakocak.com.tr/>

Prof.Dr. Mustafa Özdoğan [www.drozdogan.com](http://www.drozdogan.com)

Dr.Buğra Öktem <http://www.drbugraoktem.com/tr>

- Şefler:

Nusret Gökçe, Murat Bozok, Aydın Demir, Arda Türkmen, Sahrap Soysal, Mehmet Yalçinkaya, Ömür Akkor, Yunus Emre Akkor, Rafet İnce, Sinem Çapraz, Murat Deniz Temel, İsmet Saz, Erdem Dırbalı, Bayram Özerk, Sedat Aslan, Mehmet Gürs, Osman Sezener, Şemsa Denizsel, Mehmet Akdağ ve Süreyya Üzmez ile yapılan söyleşi, yemek tarifi videoları.



# SİNEMA

- Film Yönetmenleri:  
Nuri Bilge Ceylan, Fatih Akın,  
Ferzan Özpetek, Yüksel Aksu,  
Ezel Akay, Çağan Irmak,  
Semih Kaplanoğlu
- Sinema ve dizi oyuncuları:  
Cem Yılmaz, Yılmaz Erdoğan,  
Kıvanç Tatlıtuğ, Tuba Büyüküstün,  
Beren Saat, Burak Özçivit,  
Fahriye Evcen, Halit Ergenç,  
Bergüzar Korel, Serenay Sarıkaya,  
Kenan İmirzalıoğlu, Berat Efe  
Parlar, Demet Evgar, Birce Akalay,  
Bulut Aras İyinemli, Hazal Kaya,  
Çağatay Ulusoy, Sinem Kobal,  
Ata Demirer,

All Rights Cem Kinay  
Experience Design  
2020



# FOTOĞRAF

- Fotoğrafçılar:  
İzzet Keribar, Dilek Uyar, Nuri  
Çorbacioğlu, Faruk Akbaş, Erdal  
Kınacı, Ahmet Erdem, Mustafa  
Seven, Leyla Emektar, Seyit  
Konyalı, Merve Çevik, Cuma  
Çevik, Orhan Durgut gibi

# SEYAHAT

- Rehberler:  
Saffet Emre Tonguç, Şerif Yenen,  
Sedat Bornovalı, Neşe Aksoy,  
Hakan Eğinlioğlu, Zeki Apalı,  
Serhan Güngör

# KİTAP

- Buket Uzuner, Uğur DüNDAR,  
Ahmet Ümit, İskender Pala,  
Orhan Pamuk, İlber Ortaylı, Ayşe  
Kulin, Zülfü Livanelli, Gülse Birsel

## MÜZİK

Tarkan, Sezen Aksu, Sıla, Hadise, Murat Boz, Ayleyna Tilki, DJ Suat Ateşdağlı, DJ Salih, Sertap Erener, Kenan Doğulu, Nil Karaibrahimgil, Mazhar Alanson

## SPOR

• Spor Adamları: Fatih Terim, Ergin Ataman, Mesut Özil, Arda Turan

## BUSINESS

• İş Adamları: Güler Sabancı, Tuncay Özilhan, Rahmi Koç, Ahmet Zorlu, Hüsnü Özyeğin  
• CEO'lar: Hakan Ateş, Temel Kotil, Sani Şener, Derya Matraş, Ümit Önal, Canan Özsoy, Pınar Abay, Serra Akçaoğlu



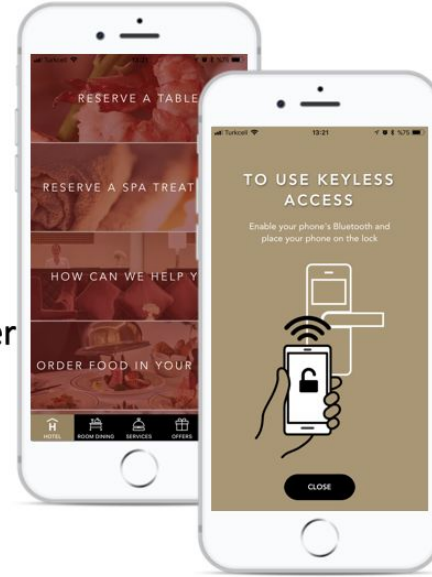
**Dünyada ki Türkler:** Daron Acemoğlu, Canan Dağdeviren, Mehmet Öz, Muhtar Kent, Hikmet Ersek, Hamdi Ulukaya

### 3- OTELLERİN MİSAFİR DENEYİM APLİKASYONLARI (ÖRNEK WEBEE) KULLANMASI ŞİDDETLE VE İVEDİLİKLE TAVSİYE EDİLMELİDİR.

#### WeBee Nedir ?

Otel misafirleri WeBee ile neler yapar?

- Otel hakkında bilgi alır ve rezervasyon yapar
- Otel'e tüm taleplerini akıllı telefonunu ile iletir ve takip eder
- Otel odasını cep telefonu ile açar
- Temassız check-in ve sosyal mesefalandırma için kullanır
- Otel ile ilgili kampanya ve fırsatları takip eder



We Enable Better Engagement

## WeBee Nedir ?

Otel, müşterisi ile olan etkileşimini **360 derece** yönetir.



Enable Better Engagement

**we  
bee**



## Özellik Listesi



- ▶ Otel Seçim Ekranı
- ▶ Otel Ana Sayfası
- ▶ Servisler
  - Restaurant Rezervasyonu
  - SPA Rezervasyonu
  - Kuru Temizleme
  - Kat Hizmetleri
  - Oda Gereksinimleri
  - Concierge Talepleri
  - Room Problemleri
  - Uyandırma Hizmeti
  - Araç/Vale Hizmeti
  - Taksi Çağırma
  - Tepsi Toplama Talebi
  - Porter Çağırma
  - Geç Check-Out Talebi
  - Temassız Check-in
  - Canlı Chat Özelliği
- ▶ Odaya Yemek Siparişi
- ▶ A la carte Rezervasyonu
  - Restaurant Seçimi
  - Tarih Seçimi
  - Kişilerin Bildirimi
  - Yemek Seçimi
- ▶ Hotel Bilgileri
  - Doğrudan Rezervasyon
  - Fotoğraflar
  - Farklı Oda Türleri ve Fiyatları
  - Bize Ulaşın
  - Amenities
  - Map
  - Social Media Links
- ▶ Odalar
- ▶ Özel Teklifler
- ▶ Mesaj Kutusu
  - ▶ Mesajlaşma
  - ▶ Misafir ve Personel Mesajlarının Otomatik Dil Çevirisi
- ▶ Otel Konaklaması Esnasında Gönderilen anket
  - ▶ Skorlama
  - ▶ Memnun misafirlerin TripAdvisor'a yönlendirilmesi
  - ▶ Geri bildirim alınması
  - ▶ Memnun olmayan misafirlerin yönetime gerçek zamanlı bildirim
- ▶ Servis sonrası Gönderilen Anket
  - ▶ Skorlama
  - ▶ Geri bildirim
  - ▶ Memnun olmayan misafirlerin yönetime gerçek zamanlı bildirim
- ▶ Çok Dil Desteği

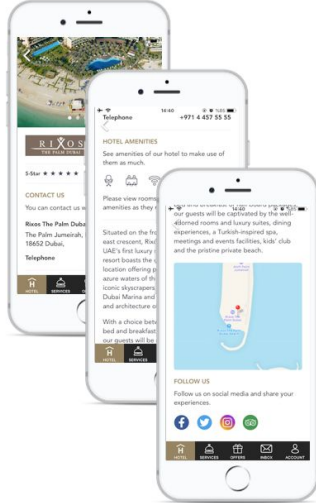
We Enable Better Engagement

we  
bee

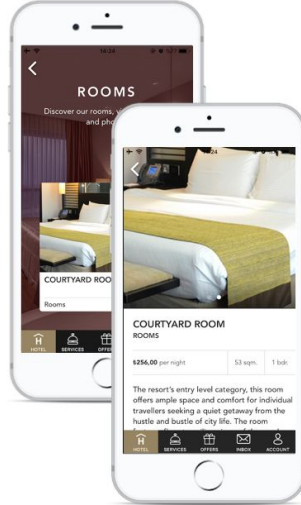
## Uygulama Ekranları



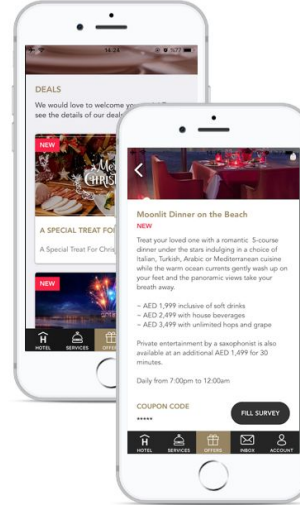
### ▶ Otel Bilgileri



### ▶ Odalar



### ▶ Özel Fırsatlar



We Enable Better Experiences

**we  
bee**

## 4- VIDEO STORIES'E AĞIRLIK VERİLMELİDİR.

- Oteller sürekli ekip videoları ile iletişim kurmalılar.
- Örnek: Şefler yemek tarifi yapabilir.
- Housekeeper'ların oda, restoran veya lobi temizliği yaparken çekilen videoları sosyal medyada paylaşılır.
- Oteller sosyal mesafe kurallarına göre hazırladıkları lobi, restoran, havuz, sahil düzenlemelerinin görsellerini ve videolarını misafirleriyle paylaşmalıdır.

## 5- GÜÇLÜ SOSYAL MEDYA KULLANIMI

Sadece tek taraflı bilgilendirme için değil, karşılıklı iletişim içinde kullanılmalıdır. Her mecranın kendi karakterine göre içerik geliştirilmeli ve kesintisiz olarak devam ettirilmelidir.

## 6- INSTA TALKS LIVE

Instagram @cemkinay üzerinden 26.03.2020-22.05.2020 arası her gün bir misafir ile özellikle post corona sonrası için sohbetler yapıldı. Bu sohbetlere kendi alanlarında uzman çok değerli insanlar katıldı. WeBee ile başladığımız sohbetlere bugüne kadar katılanlar: Fatoş Karahasan, Ergin Ataman, Ömer Şengüler, Ebru Cinek, Prof.Dr. Havva Işık, Tolga Atalay, Levent Erden, Yelda Cumalıoğlu, Prof.Nevzat Çelik, Pelin Özkan, Ufuk Tarhan, Dilara Karabay, Pınar Kartal Tımer, Elif Dağdeviren, Prof.Deniz Ülke Arıboğan, Gonca Karakaş, Ebu Burak Toparlı,

Prof. Hüsamettin Koçar, Dr.Buğra Öktem, Arda Sayiner, Michael Misick, Roula Jouny, Monica Venegas, Hakan Özakbaş, Münir Karaloğlu, Nuri Çorbacioğlu, Erdil Yaşaroğlu, Sarp Ataman, Ahmet Pandır, Begüm Yaşaroğlu, Osman Ayık, Haluk Erkmen, Prof. Mustafa Özdoğan,Vedat Ozan, Halil Korkmaz, Dilek Uyar, Doc. Mustafa Aydın, Naci Cansun, Prof.Dr. Mustafa Ünal, Prof. Ozan Bahar, Vahap Munyar, Ersin Pamuksüzer ve Melisa Beleli Ertuğrul Günay, Sururi Çorabatır, Fettah Tamince, Armin Zerunyan, Erkan Yağcı, İdil Kesten, Kaan Kavaloğlu, Yeliz Gül Ege, Enver Yücel, Mete Vardar, Kaya Demirer, Ertuğrul Özkök, Ahmet Güneştekin,Ömer Tosun, Serkan Vanlı, Deniz Toprak, Mete Nisari, Yasemin Suyabatmaz, Selçuk Altın, Osman Nuri Yıldız, Şemsettin Bozkurt, Emin Bulut , Barbaros Tapan, Ece Tombul, Necati Özkan katıldı.

# Önümüzdeki günlerde

---

Mikail Körođlu, Zahit Mungan, Sinan Özer, Serdar Bilgili, Hediye Gural, Burak Yeter, Necdet Alkandemir, İzzet Keribar, Müberra Eresin, Uğur Batı, Prof. Sinan Canan, Ahmet Barut, Nadir Alpaslan, Özgöl Özkan Yavuz,

Gülsen Kırbaç misafirimiz olacak.

---

## **Hepsine sonsuz teşekkürlerimizi sunarız.**

Bu söyleşilerle amacımız turizm sektörü için kendi alanlarında uzmanların bakışlarını paylaşmak ve onların post corona kısa, orta ve uzun vadede hazırlıklarına ve planlamalarına faydalı olmak.

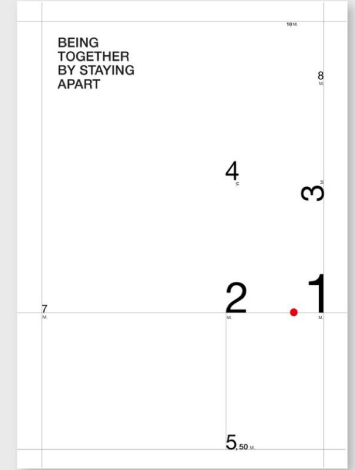
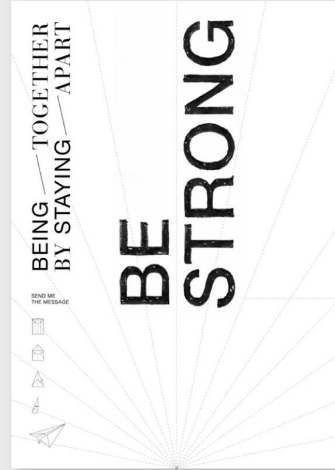
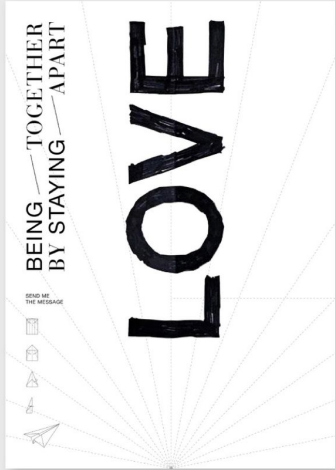
➡ **Insta Talks Live programımızı sayfamızdan takip edebilirsiniz**

<https://www.drcemkinay.com/instatalkslive/>

➡ **Youtube kanalımızda söyleşilerin videolarını izleyebilirsiniz**

<https://bit.ly/3640I54>

Ünlü İtalyan tasarımcı **Piero Lissoni**'nin  
“**Sosyal Mesafe**” temalı Wallpaper Magazin  
için yaptığı tasarımlar



# MASKE TASARIMLARI





Ahmet Erdem



İzzet Keribar



İzzet Keribar



Dilek Uyar



Dilek Uyar



Mustafa Seven



Ahmet Erdem



Leyla Emektar



Leyla Emektar



Dilek Uyar



Mustafa Seven



Dilek Uyar



Nuri Çorbacıoğlu



Erdal Kınacı



Erdal Kınacı



Nuri Çorbacıoğlu



Faruk Akbaş



Seyit Konyalı



Faruk Akbaş

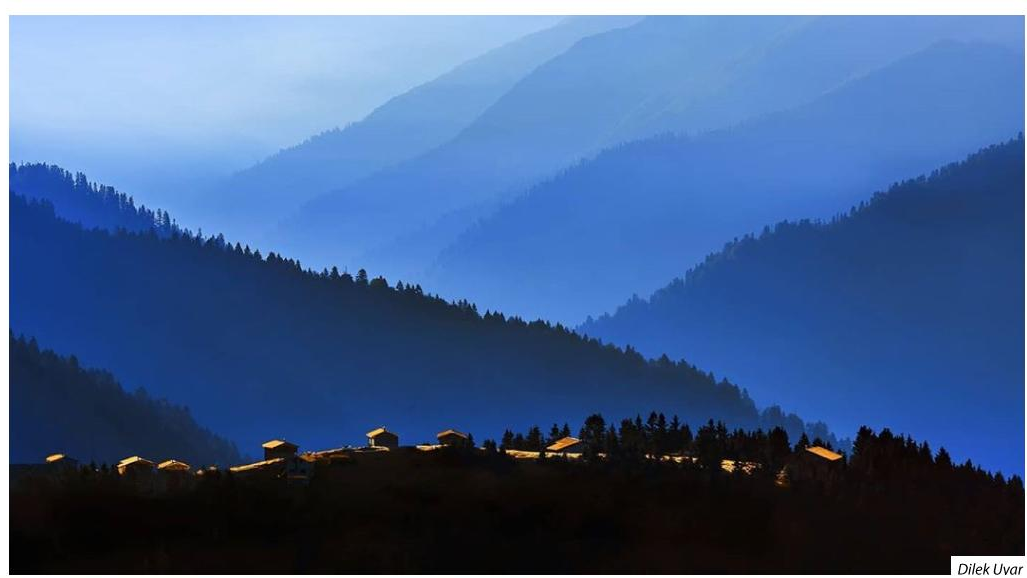


Seyit Konyalı





Merve Çevik



Dilek Uvar



Cuma Çevik



Cuma Çevik



Merve Çevik

# CEM KINAY XPD HOTEL CONSULTING

# C



drcekinay.com

**Asla Vazgeçme.  
Merak Etme  
#YazlarYineGelecek**

**Dr.Cem Kinay**  
cemkinay@cemkinayxpd.com



Bu kitapçık sadece tavsiyeler niteliğindedir.  
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı,  
T.C. Sağlık Bakanlığı 10.05.2020'de  
açıkladığı sertifika kriterlerini ve  
genelgesini TGA sayfasından indirebilirsiniz.  
<https://www.tga.gov.tr/>

Bunların muhakkak takip edilmesi ve  
uygulanması zorunludur.

V2-28.05.2020, İstanbul, Viyana,  
Miami, Dubai, Antalya

**GRAPHX**  
**AJANS'A**  
TEŞEKKÜRLERİMLE

