1. AMAÇ /OBJECTIVE

Bu prosedürün amacı, yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi amacı ile yapılan başvuruların ya da ulaşan taleplerin doğru ve hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamak, hizmet taleplerinin otel ya da tur operatörü gereksinimleri açısından incelenerek tekliflerin hazırlanmasına ilişkin prensipleri belirlemektir.

*The purpose of this procedure is to ensure the accurate and prompt handling of applications or requests received for the certification of management systems, and to establish principles regarding the examination of service requests from hotels or tour operators in order to prepare proposals in line with their requirements.*

1. KAPSAM /*SCOPE*

Bu prosedür, TSE Global tarafından yürütülen GSTC belgelendirme faaliyetlerine ait kuruluşların ilk belgelendirme faaliyetlerine ilişkin belgelendirme, belge yenileme, kapsam genişletme, kapsam daraltma veya transfer amacı ile belge almak için ulaşan taleplerin karşılanması, değerlendirilmesi ve sözleşmeye dönüşmesi sürecinde yapılan çalışmaların tamamını kapsar.

*This procedure encompasses all activities conducted during the process of responding to, evaluating, and formalizing requests for initial certification, recertification, scope extension, scope reduction, or transfer purposes from organizations seeking certification for their activities conducted by TSE Global within the scope of GSTC certification.*

1. SORUMLULAR / RESPONSIBLES

GSTC Belgelendirme Müdürü/ *GSTC Certification Manager*

GSTC Kalite Temsilcisi/ *Quality Management System Representative*

Planlama Sorumlusu/ *Planning Executive*

Baş Tetkikçi /Tetkikçi /Aday/Uzman

*Lead Auditor/ Auditor/ Candidate Auditor/ Technical Expert*

1. TANIMLAR / *DEFINITIONS*

# Majör (Büyük) Uygunsuzluk; GSTC Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşma yeteneğini etkileyen bir şartın karşılanmaması durumudur.

# *Major Non-Conformity: Failure to fulfill a requirement that impacts management system’s competency to achieve its objectives.*

# Minör (Küçük) Uygunsuzluk; Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşma yeteneğini etkilemeyen bir şartın karşılanmaması durumudur.

# *Minor Non-Conformity: Failure to fulfill a requirement that does not impact management system’s competency to achieve its objectives.*

**Belgelendirme Komitesi:** Belgeyi verme veya reddetme, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin asıya alınması veya geri çekilmesi, belgenin iptali ya da yenilenmesi kararlarını veren Komite Başkanının TSE Global personeli olduğu en az bir kişiden oluşan ekiptir.

***Certification Committee:*** *It is a team consisting of at least one TSE Global personnel, with the Committee Chair being a member of TSE Global staff, which makes decisions on issuing or rejecting certification, expanding or reducing the scope of certification, suspending or withdrawing certification, or cancelling or renewing certification.*

**GSTC:** Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi

*GSTC: Global Sustainable Tourism Council*

**GSTC Kriterleri:** Küresel sürdürülebilir turizm konseyi tarafından sürdürülebilir turizmi en üst seviyeye çıkarmak amacıyla oluşturulmuş kriterlerdir.

***GSTC Criteria*** *These are the criteria established by the Global Sustainable Tourism Council to maximise sustainable tourism.*

**GSTC Belgesi /:** Bir turizm işletmesinin (oteller ve tur operatörleri), akredite bir tetkik kuruluşu tarafından 3. Taraf tetkikleri ile kontrolü sonucunda GSTC kriterlerine uygun olması durumunda almaya hak kazandığı belgedir.

***GSTC Certificate:*** *It is the certificate that a tourism business (hotels and tour operators) is entitled to receive if it complies with the GSTC criteria as a result of 3rd party audits and control by an accredited audit organization.*

**Tetkik Programı:** Belirli bir zaman dilimi için planlanan ve belirli bir amaca yönelik bir veya daha fazla tetkik setine ilişkin düzenlemelerin tanımı.

***Audit Program****: A definition of arrangements related to one or more sets of audits planned for a specific time period and aimed at a specific purpose.*

**İlk Belgelendirme Tetkiki:**  Müşterinin sürdürülebilirlik yönetim süreçlerini ve sürdürülebilirlik performansını belgelendirmek amacıyla, müşteriden ve belgelendirmeye güvenen taraflardan TSE Global tarafından gerçekleştirilen tetkik.

***Initial Certification Audit****: An audit conducted by TSE Global, at the request of the client and stakeholders relying on certification, to document the client's sustainability management processes and sustainability performance.*

Not 1: Belgelendirme tetkikleri başlangıç, gözetim, yeniden belgelendirme tetkiklerini içerir ve özel tetkikleri de içerebilir.

*Note 1: Certification audits include initial, surveillance and recertification audits, and may also include special audits.*

**Gözetim:** Belgelendirmeun geçerliliğinin sürdürülmesi için temel olarak gerçekleştirilen tetkik. Gözetim tetkikleri uzaktan, yerinde veya her ikisinin bir kombinasyonu olarak gerçekleştirilebilir.

***Surveillance:*** *The audit primarily conducted to maintain the validity of certification. Surveillance audits can be conducted remotely, on-site, or as a combination of both.*

**Otel:** Konaklama hizmeti sunan turizm işletmeleri için kullanılan genel bir tabirdir.

***Hotels***: *Term used in a generic way to refer to accommodation*

**Tur Operatörü:** Bir gezgine eksiksiz bir paket tur planlayan, işleten ve teslim eden işletmeler/kuruluşlar. Tur operatörü terimi, aralarında birleştirilebilen ve sunulan ürün/hizmet grubuna, mülkiyet yapısına ve/veya operasyonlarının coğrafi konumuna göre değişen çok çeşitli paketleyici, nakliye operatörü ve seyahat satıcısını içerir. Belgelendirme amacıyla Tur Operatörleri, giden tur operatörü, gelen tur operatörü ve kara taşımacılığı sağlayıcılarından ve 3 kategori arasındaki herhangi bir kombinasyondan oluşur.

***Tour Operators:*** *Businesses/organizations that plan, operate and deliver a complete package tour to a traveller. The term tour operator involves a large diversity of types of packagers, transport operators and travel sellers that can be combined amongst them and vary according to the set of products/services offering, ownership structure and/or geographical location of their operations. For the purpose of certification, Tour Operators consist of outbound tour operator, inbound tour operator and land transport providers and any combination amongst the 3 categories.*

**Tetkik Ekibi /** *Audit Team*

Tetkiki yürüten bir veya daha fazla kişi, gerekirse teknik uzmanlar tarafından desteklenir.

*One or more persons conducting an audit, supported, if needed, by technical experts.*

Not.1 Tetkik ekibinden bir tetkikçi, tetkik ekibi lideri olarak atanır.

Note 1 *One auditor of the audit team, assigned as the leader of the audit team.*

**Hassas Alanlar:** Dünya mirasını içerir ancak bunlarla sınırlı değildir listelenmiş alanlar, çevresel ve/veya kültürel koruma için ayrılmış alanlar, deniz parkları, plajlar, nehirler, lagünler, sulak alanlar/bataklıklar, alpin/arktik alanlar, tropik adalar/mercan resifleri, ulusal/devlet parkları, yerli halk için ayrılmış alanlar veya belirli ulusal ve eyalet veya bölgesel çevresel, sosyal ve kültürel mevzuat gereklilikleri veya müşterinin konumu vefaaliyetine göre yüksek riskli kabul edilen diğer faktörler.

***Sensitive Areas:*** *They may include World Heritage sites, but are not limited to, listed areas, areas designated for environmental and/or cultural protection, marine parks, beaches, rivers, lagoons, wetlands/marshes, alpine/arctic areas, tropical islands/coral reefs, national/state parks, areas designated for indigenous people, or other factors deemed high-risk based on specific national, state, or regional environmental, social, and cultural legislation requirements or the location and activities of the client.*

**Referans Standart:** Tetkikin karşılaştırıldığı referans olarak kullanılan bir standart

verilen akreditasyona göre gerçekleştirilir.

***Reference Standard:*** *A standard used as a reference for comparison during the audit is conducted according to the given accreditation.*

NOT: Referans Standart GSTC Kriterleri veya GSTC Tarafından Tanınan Standart olabilir.

*NOTE: The Reference Standard can be either the GSTC Criteria or a Standard Recognized by GSTC.*

1. UYGULAMA/ *IMPLEMENTATION*

**5.1 Taleplerin Alınması/** *Receiving the Requests*

GSTC Yönetim sistemleri belgelendirme talepleri müşteriden yazılı olarak alınır. Talep yazısında yer alan bilgilerin yetersiz olması ya da talebin telefonla ulaşması durumunda; GSTC için talepte bulunan aday müşteriden firma adı, adresi, tel, faks ile temas kurulan kişinin adı, vb. bilgiler alınarak kayıt edilir ve talep doğrulanır. Aday müşteri tarafından veya müşteriden alınan

bilgilere göre FR-GSTC-01 Başvuru Formu (Tour) ya da FR-GSTC-01 Başvuru Formu (Otel) doldurulur.

*Requests for GSTC management system certification are received in writing from the clients. If the information in the request letter is insufficient or the request is made via phone, the following information is obtained from the prospective client requesting GSTC certification: company name, address, phone, fax, and the name of the contact person, etc., and the request is confirmed. Based on the information provided by the prospective client or received from the client, the FR-GSTC-01 Certification Application Form (Tour) or the FR-GSTC-01 Certification Application Form (Hotel) is completed.*

* 1. **Teklif Talebinin Gözden Geçirilmesi/** *Review of the Request for Proposal*

Teklifi hazırlamakla sorumlu Planlama Sorumlusu, ilgili GSTC Kriterine göre, aday müşteri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Planlama Sorumlusu, belgelendirme talepleri gözden geçirilirken, atanmış başka bir GSTC tetkikçisinden görüş alabilir. Teklif taleplerinin alınması ve aday müşterilerle gerekli iletişimin sağlanması, tekliflerin yolcu ya da yatak sayısı, risk seviyesi gibi tetkik süresine etki eden parametreleri göz önünde bulundurarak, GSTC standardında belirlenen tetkik süresi gereksinimleri doğrultusunda tetkik süresi hesaplanır. Belgelendirme kapsamına göre risk kategorisini belirler ve bu riske göre tetkik sıklığı ve süresini tayin eder. Bu bilgilere göre otel başvuruları için FR-GSTC-002 Tetkik Programı (Otel), tur operatörü için FR-GSTC-002 Tetkik Programı (Tur Operatörü) formları oluşturulur. Oluşturulan Programda ilk belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme olmak üzere tetkik türü belirlenir. Tetkik Programı 3 yıllık belgelendirme döngüsünü kapsar. İlk belgelendirme ile başlayan 3 yıllık sürede her 12 ayda bir 5.5 maddesine göre gözetim tetkikleri gerçekleştirilir. Üç yıllık belgelendirme döngüsü belgelendirme veya yeniden belgelendirme kararıyla başlar.

*The Planning Officer responsible for preparing the proposal must be knowledgeable about the prospective client in accordance with the relevant GSTC Criteria. When reviewing certification requests, the Planning Officer may consult with another assigned GSTC auditor. The reception of proposal requests and necessary communication with prospective clients involves calculating the audit duration based on parameters affecting the audit duration, such as the number of passengers or beds and risk level, according to the audit duration requirements specified in the GSTC standard. The Planning Officer determines the risk category based on the certification scope and sets the audit frequency and duration accordingly. Based on this information, FR-GSTC-002 Audit Programme (Hotel) form for hotel applications and FR-GSTC-002 Audit Programme (Tour Operator) form for tour operator applications are created. In the created program, the type of audit such as initial certification, surveillance or recertification is determined. The Audit Program covers a three-year certification cycle. During the three-year period that begins with initial certification, surveillance audits are conducted every 12 months in accordance with clause 5.5. The three-year certification cycle begins with the certification or recertification decision.*

Belgelendirme döngüsü 3 yıl olacak, tetkik programı asgari olarak her yıl bir gözetim tetkiki oluşturacak ve belgelendirmenin sona ermesinden önceki yıl yeniden belgelendirme tetkiki başlayacaktır.

*The certification cycle will be 3 years. The audit program will include at least one surveillance audit each year, and the recertification audit will commence in the year before the certification expires.*

Otel/Konaklama ve tur operatörleri için; İlk belgelendirme ve yeniden belgelendirme tetkikleri risk seviyesine bakılmaksızın yerinde tetkik olarak uygulanır. Yüksek riskli müşteriler için gözetim tetkikleri 12 ayda bir saha tetkiki olarak uygulanır. Müşteri risk seviyesi düşük ise, en az 2 yılda bir gerçekleştirilmek üzere tetkik planına uzaktan tetkik eklenebilir. Uzaktan tetkik için müşterinin altyapısının uzaktan tetkike uygun olmalıdır. İlk üç yıllık belgelendirme döngüsü Belgelendirme kararı ile başlar. Peşinden gelen döngüler, yeniden belgelendirme kararı ile başlar. Başvuru kapsamında müşterinin hangi süreçlerinde denetleneceğine, kapsam, süre, tarih, tetkikçi bilgileri vb. yer aldığı tetkik programı hazırlanarak müşteriye gönderilir, onay alındıktan sonra tetkik gerçekleştirilir.

*For hotels/accommodations and tour operators, initial certification and recertification audits are conducted on-site regardless of the risk level. For high-risk clients, surveillance audits are conducted on-site every 12 months. If the client’s risk level is low, remote audits can be included in the audit plan to be conducted at least once every 2 years. The client's infrastructure must be suitable for remote auditing. The initial three-year certification cycle begins with the certification decision. Subsequent cycles start with the recertification decision. An audit program detailing the scope, duration, dates, auditor information, etc., for the processes to be audited within the application scope is prepared and sent to the client. The audit is conducted after obtaining client approval.*

TSE Global, müşterinin Hassas Bölgedeki konumunun ve/veya faaliyetinin risk seviyesinin belirlenmesinde dikkate alacaktır.

*TSE Global will take into account the client's location in a Sensitive Area and/or the risk level of their activities when determining the level of risk.*

Hassas alanlar, dünya mirasını içerir ancak bunlarla sınırlı değildir listelenmiş alanlar, çevresel ve/veya kültürel koruma için ayrılmış alanlar, deniz parkları, plajlar, nehirler, lagünler, sulak alanlar/bataklıklar, alpin/arktik alanlar, tropik adalar/mercan resifleri, ulusal/devlet parkları, yerli halk için ayrılmış alanlar veya belirli ulusal ve eyalet veya bölgesel çevresel, sosyal ve kültürel mevzuat gereklilikleri veya müşterinin konumu ve faaliyetine göre TSE Global tarafından yüksek riskli kabul edilen diğer faktörlerdir. Eğer bir müşteri hassas bir bölgede bulunuyorsa, bu müşteri "yüksek" riskli olarak kategorize edilecektir. Eğer bir müşteri hassas bir bölgede bulunmuyorsa, bu müşteri "düşük" riskli olarak kategorize edilecektir.

Bir müşteri hassas bir bölgede turlar düzenliyorsa, Tur Ürünü "yüksek" riskli olarak kategorize edilecektir.

*Sensitive areas include, but are not limited to, World Heritage sites, listed areas, areas designated for environmental and/or cultural protection, marine parks, beaches, rivers, lagoons, wetlands/marshes, alpine/arctic areas, tropical islands/coral reefs, national/state parks, areas designated for indigenous people or other factors deemed high-risk by TSE Global based on specific national, state or regional environmental, social and cultural legislation requirements or the client’s location and activities. If a client is located in a sensitive area, the client will be categorized as "high" risk.*

*If a client is not located in a sensitive area, the client will be categorized as "low" risk. If a client conducts tours in sensitive areas, the Tour Product will be categorized as "high" risk.*

Müşterinin sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerinin Referans Standardına göre belgelendirme gerekliliklerini karşıladığını göstermek için gereken tetkik faaliyetini/faaliyetlerini açıkça tanımlamak üzere bir tetkik programı geliştirilecektir.

*An audit program will be developed to clearly define the audit activity/activities required to demonstrate that the client’s sustainability management processes meet the certification requirements according to the Reference Standard.*

Tetkik planının ve müteakip ayarlamaların belirlenmesinde müşteri kuruluşun büyüklüğü, sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerinin ve ürünlerinin kapsamı ve karmaşıklığının yanı sıra kanıtlanmış etkinlik düzeyi ve önceki tetkiklerin sonuçları dikkate alınmalıdır.

Tetkik planı, uygun olduğunda, tetkikçinin ve tetkik ekibinin rollerini ve sorumluluklarını içermelidir.

*In determining the audit plan and subsequent adjustments, consideration should be given to the size of the client organization, the scope and complexity of its sustainability management processes and products, the level of proven effectiveness, and the results of previous audits. The audit plan should, where appropriate, include the roles and responsibilities of the auditor and the audit team.*

**5.3 Tekliflerin Hazırlanması/** *Preperation of Proposal*

Değerlendirmenin olumlu sonuçlanması durumunda Planlama Sorumlusu tarafından aday müşteriye en geç üç gün içerisinde teklif hazırlanarak FR-GSTC-038 Genel Şartlar Metni ve FR-GSTC-002 Tetkik Program (Otel) ya da FR-GSTC-002 Tetkik Program (Tur Operatörü) formu ile birlikte iletilir. Teklifin müşteri tarafından onaylanarak imzalanması ile birlikte teklif sözleşme niteliği kazanır. İmzalı sözleşme ile birlikte; müşteriden resmi evrakları talep edilir.

Başvuru sahibi tarafından imzalanan teklif, GSTC Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanıp kaşelendikten sonra sözleşme halini alır. Taraflarca iki nüsha olarak imzalanan sözleşmenin bir nüshası başvuran kuruluşa gönderilir ve TSE Global müşteri dosyasında saklanır.

*If the evaluation results are positive, the Planning Officer prepares a proposal for the prospective client within three days, including the FR-GSTC-038 General Terms Document and FR-GSTC-002 Audit Programme (Hotel) or FR-GSTC-002 Audit Programme (Tour Operator) form. The proposal becomes a contract upon the client's approval and signature. Along with the signed contract, official documents are requested from the client.*

*The proposal signed by the applicant is then signed and stamped by the GSTC Certification Manager, thereby formalizing it as a contract. One signed copy of the contract is sent to the applicant organization, and one signed copy is kept in the TSE Global client file.*

* 1. **İlk Belgelendirme Tetkiki/** *Initial Certification Audit*

Tetkik Edilen kuruluşun politikası ve hedefleri doğrultusunda oluşturduğu yönetim sistemini içeriğinin anlaşılması yoluyla belgelendirme tetkiklerinin planlanması amacıyla sahada gerçekleştirilen tetkiklerdir. Kuruluşun faaliyetlerinin ilgili standardın tüm uygulanabilen maddelerini kapsayacak şekilde sahada (işin/hizmetin yerine getirdiği yer) değerlendirildiği tetkikdir.

*Initial certification audits are conducted on-site to plan the certification audits by understanding the content of the management system established in line with the audited organization's policy and objectives. This audit evaluates the organization's activities on-site (the place where the work/service is performed) to ensure they cover all applicable clauses of the relevant standard.*

* 1. **Gözetim Tetkikleri/** *Surveillance Audits*

**5.5.1 Otel/ Konaklama/** *Hotels/ Accomodation*

Planlama Sorumlusu, Belgelendirme kapsamı Otel/Konaklama olduğunda gözetim tetkikini yıllık olarak planlayacaktır. Tetkik öncesinde ve sonrasında belgelendirme başvuru formunda belirtilen şartlarda değişiklik olması durumunu firmanın TSE Global’i haberdar etmesi gerekmektedir. Gözetim tetkikleri planlanma aşamasında, Planlama Sorumlusu FR-GSTC-048 Değişiklik Bildirim Formu’nu firmaya ileterek, değişiklikleri değerlendirir.

*The Planning Officer will schedule the surveillance audit annually when the scope of certification is for Hotels/Accommodations. If there are any changes in the conditions specified in the certification application form before or after the audit, the company must inform TSE Global. During the planning stage of surveillance audits, the Planning Officer will send the FR-GSTC-048 Change Notification Form to the company to evaluate the changes.*

Yerinde tetkikler asgari olarak ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme sırasında ve en az her iki yılda bir yapılacaktır. Yüksek riskli durumlar yerinde daha sık denetlenecektir.

*On-site audits will be conducted at a minimum during initial certification and recertification, and at least once every two years thereafter. High-risk situations will be audited on-site more frequently*.

Tetkikler normalde düşük riskli oteller için 1 gün, daha yüksek riskli durumlar için ise 1 günden fazla sürmelidir.

*Audits should normally last 1 day for low-risk hotels and more than 1 day for higher-risk situations.*

TSE Global, risk analizine dayanarak yerinde tetkik için 1 tam günden daha az veya daha fazla süre gerektiğine karar verdiğinde, bu karar gerekçelendirilmelidir. Tetkik süresinin belirlenmesinde, denetlenen sahalara gidiş geliş için harcanan seyahat süresi dahil edilmeyecektir.

*If TSE Global decides that less or more than a full day is required for an on-site audit based on risk analysis, this decision must be justified. The travel time to and from the audit sites will not be included in determining the audit duration*.

Son derece düşük riskli Otel/Konaklama için aşağıdaki istisnalar geçerli olacaktır:

*The following exceptions will apply for hotels/accommodations with extremely low risk:*

* Yerinde tetkikler asgari olarak ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme sırasında ve en az her üç yılda bir yapılacaktır.

*On-site audits will be conducted at a minimum during the initial certification and recertification, and at least once every three years.*

* Tetkik süresi en az ½ gün (4 saat) olmalıdır.

*The audit duration must be at least ½ day (4 hours).*

* Gözetim tetkikleri söz konusu olduğunda uzaktan tetkikler yapılacaktır.

*For surveillance audits, remote audits will be conducted.*

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı & Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) tarafından yayınlanan Sürdürülebilir Turizm Programına göre; Türkiye’de verilen Belge/ Sertifika Denetim Sıklığı ve Geçerlilik Süresi 1 yıl olarak berlirlenmiştir. Türkiye dışında yapılacak sürdürülebilir turizm belgelendirme sistemine göre, belgelendirme periyodu GSTC Manuel V.3.1 ‘e göre gerçekleştirilecektir.

*According to the Sustainable Tourism Programme published by the Republic of Turkey Ministry of Culture and Tourism & Turkey Tourism Promotion and Development Agency (TGA); the Frequency of Audit and Validity Period of the Certificate/Certificate issued in Turkey is determined as 1 year. According to the sustainable tourism certification system outside Turkey, the certification period will be carried out according to GSTC Manual V.3.1*

**5.5.2 Tur Operatörü/** *Tour Operator*

Belgelendirme kapsamı Tur Operatörü olduğunda:  
 *When the certification scope is a Tour Operator:*

* Gözetim tetkiki yıllık olarak yapılacaktır.

*Surveillance audits will be conducted annually.*

* Yerinde tetkikler asgari olarak ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme sırasında ve en az her iki yılda bir yapılacaktır. Yüksek riskli durumlar yerinde her yıl denetlenecektir.

*On-site audits will be conducted at a minimum during the initial certification and recertification, and at least every two years. High-risk situations will be audited on-site annually.*

* Tetkikler normalde 2 gün sürecek ve en az ½ gün (4 saat) olacak, ancak daha yüksek riskli durumlar için 2 günden fazla olacaktır.

*Audits will typically last 2 days and be at least ½ day (4 hours), but for higher-risk situations, they will exceed 2 days.*

* Uzaktan tetkikler sadece gözetim tetkikleri için uygulanacaktır. TSE Global, risk analizine dayanarak yerinde tetkik için 2 tam günden daha az veya daha fazla süre gerektiğine karar verdiğinde, bu karar FR-GSTC-02 Tetkik Program (Tur Operatörü) formu ile kaydedecek ve gerekçelendirecektir.

*Remote audits will only be applied for surveillance audits. If TSE Global determines, based on a risk analysis, that more or less than 2 full days are required for an on-site audit, this decision will be recorded and justified in the FR-GSTC-02 Audit Programme (Tour Operator) form.*

**5.5.3 Belgelendirme kapsamı Tur Ürünü olduğunda/** *When the certification scope Tour Product*

GSTC Ürün Sertifikasyonu için başvuran bir ürün, sürdürülebilirlik kriterlerine uygunluğunu kanıtlamak amacıyla GSTC Sertifikalı bir Tur Operatörü tarafından işletilmelidir. TSE Global, bir Tur Ürününü belgelendirirken tüm GSTC Endüstri Kriterlerine uygunluğu değerlendirecektir.

*A product applying for GSTC Product Certification must be operated by a GSTC Certified Tour Operator to prove its compliance with sustainability criteria. TSE Global will assess compliance with all GSTC Industry Criteria when certifying a Tour Product.*

* Gözetim tetkikleri yıllık olarak yapılacaktır.

*Surveillance audits will be conducted annual.*

* Yerinde tetkikler, ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirmede ve Tur Ürünü programının örnekleme matrisine göre yılda en az bir kez belgelendirme süresi boyunca gerçekleşecektir.

*On-site audits will be conducted at a minimum during the initial certification and recertification, and at least once every two years. High-risk situations will be audited on-site annually.*

* Yerinde tetkikler normalde bir gün sürecek ve en az ½ gün (4 saat) olacaktır.

*Audits will normally last 2 days and at least ½ day (4 hours), but higher-risk situations will require more than 2 days*

* TSE Global, risk analizine dayanarak yerinde tetkik için bir tam günden daha az veya daha fazla süre gerektiğine karar verdiğinde, bu karar gerekçelendirilmeli ve kaydedilmelidir.

*Remote audits will only be applied for surveillance audits. If TSE Global determines, based on a risk analysis, that less or more than 2 full days are required for an on-site audit, this decision will be recorded and justified in the FR-GSTC-02 Audit Program.*

Bu bölümde "yerinde" ifadesi tur tarafından ziyaret edilen bir veya daha fazla sahayı ifade etmektedir (turun satıldığı sahalar veya Tur Operatörünün ofisi değil). İlk belgelendirmeyi takip eden ilk gözetim tetkikinin tarihi, tetkikin son gününden itibaren 24 aydan fazla olamaz. Gözetim tetkiklerinin tam sürdürülebilirlik yönetim süreçleri tetkikleri olması gerekmez. Gözetim tetkikleri kilit süreçlere, müşterinin kuruluşunun bir kısmına ve/veya hassas konulara odaklanabilir. 3 yıllık belgelendirme döngüsünde tüm gereklilikler kapsanacaktır. Uzaktan tetkikler için, TSE Global, GSTC Sektör Kriterlerinde yalnızca Bölüm A, D1 ve D3'ü kapsayacaktır. Yerinde tetkikler için TSE Global, GSTC Endüstri Kriterlerinin B, C ve D3 Bölümlerinde yer alan sosyal, kültürel ve çevreye duyarlı Kriterlerin kapsanmasını sağlayacaktır.

*In this section, the term "on-site" refers to one or more sites visited by the tour (not the sites where the tours are sold or the Tour Operator's office). The date of the first surveillance audit following the initial certification cannot exceed 24 months from the last day of the audit. Surveillance audits do not need to be full sustainability management process audits. They can focus on key processes, part of the client's organization, and/or sensitive issues. All requirements will be covered over the 3-year certification cycle. For remote audits, TSE Global will only cover Sections A, D1, and D3 of the GSTC Sector Criteria. For on-site audits, TSE Global will ensure coverage of the social, cultural, and environmentally sensitive Criteria found in Sections B, C, and D3 of the GSTC Industry Criteria.*

* 1. **Yeniden Belgelendirme Tetkiki/** *Recertification Audit*

Gözetim tetkiklerin olumlu sonuçlanması durumunda belgeler belge düzenleme tarihinden itibaren üç yıl süre ile geçerlidir. Üç yıl dolmadan önce belgenin yenilenmesi için mevcut sistemin ilgili standardın gereklerini sağladığından emin olunmalıdır. Belge yenileme tetkikleri bu amaçla en az saha tetkiklerini kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Tetkikin belge yenileme olabilmesi için belge geçerlilik süresi içerisinde gerçekleştirilmesi ve majör uygunsuzluk var ise yine belge geçerlilik süresi içerisinde kapatılması gerekliliği vardır. Belgenin geçerlilik süresinden önce, yeniden belgelendirme tetkikini tamamlayamazsa veya herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiğini doğrulayamazsa, yeniden belgelendirme önerilmemeli ve belgenin geçerliliği uzatılmamalıdır. Müşteri bilgilendirilmelidir. Belgenin geçerlilik süresinden önce, yeniden belgelendirme tetkikini tamamlayamazsa veya herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiğini doğrulayamazsa, yeniden belgelendirme önerilmemeli ve belgenin geçerliliği uzatılmamalıdır. Müşteri bilgilendirilmelidir.

*If the surveillance audits yield positive results, the certificates are valid for a period of three years from the date of issuance. Before the end of this three-year period, it must be ensured that the existing system meets the requirements of the relevant standard to renew the certificate. Recertification audits are conducted for this purpose and must at least include on-site audits. For an audit to be considered a recertification audit, it must be conducted within the validity period of the certificate, and any major non-conformities must also be addressed within this validity period. If the recertification audit cannot be completed before the expiration of the certificate's validity or if the correction and corrective actions for any major non-conformity cannot be verified, recertification should not be recommended, and the certificate's validity should not be extended. The client should be informed. If the recertification audit cannot be completed before the expiration of the certificate's validity or if the correction and corrective actions for any major non-conformity cannot be verified, recertification should not be recommended, and the certificate's validity should not be extended. The client should be informed.*

* 1. **Transfer Tetkiki/** *Transfer Audit*

Transfer tetkikleri (GSTC’ den akredite) bir belgelendirme kuruluşu tarafından verilmiş olan GSTC belgesinin TSE Global’e geçişinin sağlanması amacıyla ilgili sertifikanın (konaklama / otel tesisinin ve/veya tur operatörlerinin) ilgili standardın gereksinimlerini karşıladığının teyidi için gerçekleştirilen tetkiklerdir.

*Transfer audits (accredited by GSTC) are conducted by a certification body to confirm that the relevant certificate (for accommodation/hotel facilities and/or tour operators) meets the requirements of the applicable standard, with the aim of transitioning the certification from GSTC to TSE Global.*

İlgili müşteri kuruluşlardan transfer talebi alındığında, TSE Global aşağıdaki adımları izleyerek müşteri kuruluşun transfer durumuna uygunluğunu değerlendirecektir:

*When TSE Global receives a transfer request from the relevant client organizations. It will evaluate eligibility of the client organization for transfer by following the steps below*:

* Transferin neden(ler)ini ve meşruiyeti kayıt altına alınacaktır.

*The reason for and legitimacy of the transfer will be documented*

* Transfer tetkiklerinin gerçekleştirilmeden önce müşteriye daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir.

*Before transfer audits can take place any non conformities reported by previous certification body should be closed.*

* Transfer olan müşterinin transfer başvurusuna ilişkin gözden geçirmesi FR-GSTC-035 Transfer Formu ile gerçekleşmektedir. Eğer bir engel yoksa sözleşme imzalanarak firmadan
* dokümantasyon talep edilir.

*The customer’s review of the transfer application is conducted using the FR-GSTC-035 Transfer Form. If there are no impediments, a contract is signed and documentation is requested from the company.*

* Transfer öncesi gözden geçirme Planlama Sorumlusu tarafından geçirildikten sonra, GSTC Belgelendirme Müdürü ya da GSTC Kalite Temsilcisi tarafından onaylanmalıdır. Belgelendirme tetkiki öncesi istenilen dokümanlara ek olarak daha önceki belgelendirme kuruluşunun hazırladığı tetkik raporu da istenir ve tüm dokümanlar incelenir.

*After the pre-transfer review is conducted by the Planning Officer, it must be approved by the GSTC Certification Manager or GSTC Quality Representative. In addition to the required documents for the transfer audit, the audit report prepared by the previous certification body is also requested, and all documents are reviewed.*

* Eğer transfer öncesi incelemede yeterli bilgi sağlamazsa mutlaka açık kalan noktalar için ek transfer dosya incelemesi ve/veya ek transfer ziyareti yapılacaktır.

*If the pre-transfer review does not provide sufficient information, additional file reviews and/or additional transfer visits will be conducted to address any outstanding issues.*

* Transferi tamamlamak için yerinde veya saha dışında bir ziyaretin gerekli olup olmadığı GSTC belgelendirme Müdürü tarafından belirlenecektir.

*Whether an on-site or visiting is necessary to complete the transfer is determined by the GSTC Certification Manager.*

* Müşterinin transfer talebinden itibaren beş gün içinde GSTC'ye bilgi verilecektir.

*GSTC will be informed within five days of the customer's transfer request.*

* Transfer tetkiki yapılabilmesi için belgenin aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer tetkikleri gerçekleştirilemez.

*The certificate must be active for transfer audits to be conducted. Transfer audits cannot be conducted for certificates that are suspended.*

Transfer tetkiki için süre firmanın boyutuna, çalışan sayısına, prosesin karmaşıklığına bağlı olarak belgelendirme tetkik süresinin %30' unun altında olmayacak şekilde tespit edilir. Belge geçerlilik süresi önceki belgede belirtilen belge geçerlilik süresi ile aynıdır. Gözetim tetkik periyodu müşterinin yeniden denetlenme ve yeniden belgelendirilme için uygulanan süre dikkate alınarak belirlenir.

*The duration for transfer audits is determined based on the size of the company, number of employees, and complexity of processes, ensuring that it is not less than 30% of the certification audit duration. The validity period of the certificate remains the same as the previous certificate. The surveillance audit frequency is determined based on the time frame applied for the customer's re-audit and re-certification.*

* 1. **Takip Tetkiki /** *Follow up Audit*

Tetkikler esnasında tespit edilerek takibine karar verilen uygunsuzlukların giderilmiş olduğunun belirlenmesi amacı ile masa başı ve/veya sahada yapılan tetkikdir.

*Follow-up audits are conducted, either desk-based or on-site, to verify that the identified non-conformities have been addressed.*

Takip tetkik süresi tespit edilen uygunsuzlukların sayısı ve büyüklüğü ile sistemde yarattığı etkiye bağlı olarak tespit edilir. Takip tetkik, gerekli organizasyonun yapılması, yazışmalar, raporlar, vb. türü çalışmalar göz önüne alınarak için en az 1 gün olarak teklif edilmesi uygun olur.

*The duration of follow-up audits is determined based on the number and significance of the identified non-conformities and their impact on the system. It is recommended that the duration of follow-up audits be at least 1 day, taking into account the necessary organizational tasks such as documentation, correspondence, reports, etc.*

**5.9 Çok Tesisli Kuruluşların Belgelendirilmesi/** *Certification of Multi Size Organization*

İlgili tüm tesisler (merkez ofis dahil) çok tesisli kuruluşun iç tetkik programı kapsamında olmalı ve kuruluş belgelendirme için başvurmadan önce hepsi bu program doğrultusunda değerlendirilmiş olmalıdır. Çok tesisli kuruluş tarafından sağlanan turizm hizmetleri aynı kuruluş tarafından

Yönetilmektedir.TL- GSTC-006 Çok Sahalı Tetkik Talimatı'nda ilgili süreç tanımlanmıştır.

*All facilities within a multi-site organization, including the headquarters, should be included in the internal audit program of the organization, and they should all be evaluated according to this program before applying for certification. Tourism services provided by multi-site organizations are managed by the same organization. The relevant process is defined in the TL-GSTC-006 Group Certification Instruction.*

* 1. **Tur Operatörleri/** *Tour Operators*

**5.8.1 Tetkik Süreleri Belirleme Ve Fiyatlandırma Kuralları/** *Audit Duration Determination and Pricing Rules*

TSE Global, aşağıdaki kategorilere ve ilgili tanımlara göre Tur Operatörünün türünü ve iş kapsamını belirleyerek sertifikasyon kapsamını tanımlayacaktır:

*TSE Global will define the scope of certification by determining the type and business scope of the Tour Operator according to the following categories and related definitions:*

* Tur Operatörü Türü:

*Type of Tour Operator*

* Giden Tur Operatörü,

*Outbound Tour Operator*

* Gelen Tur Operatörü

*Inbound Tour Operator*

* Yurt İçi Tur Operatörü

*Domestic Tour Operator*

* Destinasyon Yönetim Şirketleri (DMC)

Destination Management Companies (DMC)

Bir tur operatörü yukarıdaki türlerden birde fazlasını yönettiği durumlarda, tüm türleri kapsayacak bir belgelendirme başvurusu yapmalı ya da her bir tur operatürü ayrı kapsamlardan başvuruda bulunmalıdır.

*If a tour operator manages more than one of the above types, they must either apply for certification covering all types or submit separate applications for each type of tour operator.*

Tüm Tur Operatörü kategorilerinin ortak bir sürdürülebilirlik yönetim sistemine tabi olması halinde, tüm kategoriler belgelendirme kapsamında değerlendirilmelidir.

*If all Tour Operator categories are subject to a common sustainability management system, all categories should be evaluated within the scope of certification.*

Tur Operatörü, tedarikçilerinin ve alt yüklenicilerinin GSTC Sektör Kriterlerine uygunluğu konusunda durum tespiti yapmalıdır. Tur Operatörünün bu gerekliliği yerine getirmesi için asgari faaliyetler kaydedilmeli ve aşağıdakileri içermelidir:

*The Tour Operator must conduct due diligence to ensure the compliance of its suppliers and subcontractors with the GSTC Industry Criteria. The minimum activities required for the Tour Operator to fulfill this requirement should be recorded and include the following:*

* GSTC Endüstri Kriterlerinin tedarikçilere ve alt yüklenicilere iletilmesi;

*Communicating the GSTC Industry Criteria to suppliers and subcontractors;*

* Tedarikçilerin ve alt yüklenicilerin sürdürülebilirlik performanslarını sağlamak için bir Kontrol listesi ile uygunluk değerlendirmelerinin yapılması. Tur Operatörü tarafından kullanılan kontrol listesi, tedarikçilerin ve alt yüklenicilerin sürdürülebilirlik performansını ölçtüğünden emin olmalıdır; ve

*Conducting compliance assessments with a checklist to ensure the sustainability performance of suppliers and subcontractors. The checklist used by the Tour Operator should ensure that it measures the sustainability performance of suppliers and subcontractors; and*

* Bu risklerin etkili bir şekilde ele alınmasını sağlamak için tedarikçilerin ve alt yüklenicilerin faaliyetlerinin izlenmesi ve performanslarının gereklilikleri Sürdürülebilir Yönetim Sistemine göre takip edilmesi.

*Monitoring the activities of suppliers and subcontractors and tracking their performance against the requirements of the Sustainable Management System to ensure that these risks are effectively addressed.*

Tur Operatörünün bir tedarikçide çoğunluk hissesine sahip olduğu veya bu işletmeyle ortak mülkiyet altında olduğu ve tedarikçinin ürün ve hizmetlerinin Tur Operatörü tarafından sıklıkla tanıtıldığı veya kullanıldığı durumlarda, Tur Operatörünün bu işletmenin belgelendirme kapsamına dahil edilmesi veya ayrı ve farklı bir belgelendirme altında sertifikalandırılması için düzenleme yapması gerekecektir. Belgelendirme kapsamına alınma veya belgelendirmeun tamamlanması için beş yıllık bir zaman çizelgesi belirlenecektir.

*If the Tour Operator holds a majority share in a supplier or is under joint ownership with this business, and the supplier's products and services are frequently promoted or used by the Tour Operator, the Tour Operator will need to arrange for this business to be included within the scope of certification or certified under a separate and distinct certification. A five-year timeline will be set for inclusion in the scope of certification or completion of certification.*

**5.8.2 Tur Operatörünün Risk Değerlendirmesine Dayalı Bir Tetkik Planı Hazırlama Gereklilikleri /** *Requirements for the Tour Operator to Prepare an Inspection Plan Based on Risk Assessment*

TSE Global, tetkik planının her müşterinin bağlamına uyarlanmasını sağlamak için kapsamın, özelliklerin, mülkiyet yapısının, tedarikçilerin sahiplik derecesinin ve Tur Operatörü ürününün türünün farkında olmalıdır.

*TSE Global must be aware of the scope, characteristics, ownership structure, degree of ownership of suppliers, and the type of Tour Operator product to ensure that the audit plan is tailored to the context of each client.*

Tur operatörünün çok çeşitli ürün ve hizmet teklifleri sunabileceği anlaşılmalıdır, ancak tetkik sürecinde odak noktası, bu kategorilerden hangilerinin hacim bakımından ana iş birimi olarak hizmet verdiği dikkate alınmalıdır.

*It should be understood that a tour operator can offer a wide range of products and services, but the focus during the audit process should be on which of these categories serve as the main business unit in terms of volume.*

Tetkike dahil edilecek Tur Operatörü Ürününün 2 türü vardır;

*There ara two types of tour operator Products to be included in the audit:*

* Konaklama dahil çok günlük paketler.

*Multi day packages including accommodation.*

* Geziler; Herhangi bir gecelik konaklama içermeyen tek günlük tur paketleri. Bunlar arasında şehir turları, yerel turlar, bölgesel turlar veya limanda iken gemi seyahatlerinden kıyı gezileri yer alır.

*Excursions: Single-day tour packages that do not include any overnight accommodation. These can include city tours, local tours, regional tours, or shore excursions during cruise ship visits.*

Tur operatörlerinin başvuruları değerlendirilirken, aşağıdaki faktörleri dikkate alan risk değerlendirmesine dayalı olarak örnekleme sürecini ve tetkik süresinin belirlenmektedir:

*When evaluating applications from tour operators, the sampling process and audit duration are determined based on a risk assessment that considers the following factors:*

* Tur Operatörünün faaliyet gösterdiği saha sayısı;

*The number of sites where the Tour Operator operates;*

* Yolcu sayısına dayalı işletme büyüklüğü; ve

*Business size based on the number of passengers, and*

* Tur operatörleri için, Tedarikçi sayısına bağlı olarak işletme büyüklüğü.

*For tour opertors, business size based on the number of suppliers*

* Tur Operatörünün birden fazla birimi olması durumunda örnekleme GSTC Tur Operatörü Belgelendirmesi için Turların Örneklenmesine İlişkin Kılavuz gerekliliklerine göre belirlenecektir. Tur Operatörünün yönetim sisteminin merkezden ve ilgili saha ofislerinden, yönetim sisteminin gerekliliklerine ilişkin performans kayıtlarının ve tedarikçi sözleşmelerinin incelenmesini tetkik sürecine dahil edecektir.

*In case of multiple units of the Tour Operator, sampling will be determined in accordance with the requirements of the GSTC Guidelines for Sampling of Tours for Tour Operator Certification. The audit process will include review of the Tour Operator’s management system from the head office and relevant field offices, performance records and supplier contracts in relation to the requirements of the management system.*

* Örnekleme planı her tetkik öncesinde, yerinde değerlendirmeden önce g e l i ş t i r i l e c e k ve en yüksek hacimli turların ve daha yüksek riskli tur kategorilerinin belirlenmesini içerecektir.

*The sampling plan shall be developed prior to each audit, prior to the on-site assessment, and shall include the identification of the highest volume tours and higher risk tour categories.*

* Örnekleme sürecinin tedarikçileri azalan önem sırasına göre aşağıdaki faktörlere dayalı olarak

İçermesini ve önceliklendirmesini sağlayacaktır:

*The sampling process shall include and prioritize suppliers based on the following factors in descending order of importance:*

- Tedarikçi en sık Tur Operatörü tarafından kullanılır;

*The supplier is most frequently used by the Tour Operator;*

- Tedarikçi, şikâyet soruşturmaları da dahil olmak üzere her türlü dahili veya harici soruşturmanın bir parçasıdır;

*The supplier is part of any internal or external investigation, including complaint investigations;*

-Başka bir Akredite GSTC Belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirilmiş tedarikçiler mevcut ise, söz konusu belgenin geçerliliği ve sertifikanın durumunu sorgulanmalıdır. Uygunluk durumunda bu belge GSTC kriterlerine uygunluğun kanıtı olabilir.

*If suppliers certified by another Accredited GSTC Certification Body exist, the validity of the certification and the status of the certificate should be verified. If compliant, this certification may serve as proof of compliance with GSTC criteria.*

-Diğer tedarikçiler:

*Other suppliers:*

TSE Global, Tur Operatörünün genel faaliyetlerini belgelendirirken sadece belgelendirilmiş uygun faaliyetlerden elde edilen kanıtlara dayanamaz; bunun yerine belgelendirilmemiş ve uygun olmayan faaliyetleri de inceleyerek ek kanıt toplar.

*When certifying the overall activities of a Tour Operator, TSE Global cannot rely solely on evidence obtained from certified compliant activities; instead, it also examines uncertified and non-compliant activities to gather additional evidence.*

Düşük riskli olarak değerlendirilen tur operatörleri için, örnekleme yapılan tedarikçiler uzaktan denetlebilir.

*For tour operators assessed as low risk, sampled suppliers may be audited remotely.*

TSE Global, TL-GSTC-01 GSTC Endüstri Kriterleri Talimatı ve FR-GSTC-038 Genel Şartlar Metni ile Tur operatörü için, belgelendirme gerekliliklerini [www.tseglobal.com.tr](http://www.tseglobal.com.tr) adresinden ve/veya tetkik planlama sürecinde iletmektedir.

*TSE Global communicates the certification requirements for the Tour Operator through the TL-GSTC-01 GSTC Industry Criteria Instruction and the FR-GSTC-038 General Terms Document, available at www.tseglobal.com.tr and/or during the audit planning process.*

Tur operatörlerinin GSTC Endüstri Kriterlerine göre tetkiki 2 aşamada gerçekleştirilecektir. İkinci aşamada Tur Operatörünün tedarikçileri belirlenecek ve tedarikçilerinin faaliyetleri denetlenecektir. Tur Operatörünün ilk aşama tetkiki sırasında tedarikçilerin verileri denetçi tarafından toplanacaktır. Verilerin TSE Global tarafından değerlendirilmesinin ardından, Tur Operatörü için GSTC kriterleri gerekliliklerine uygun olarak tedarikçilerin sayısı, büyüklüğü, coğrafi konumu ve risk düzeyine bağlı olarak ikinci aşama tetkik için ayrıca teklif hazırlanacaktır. Tur Operatörü, bu belgelendirme teklifini GSTC kriterlerine göre onaylayarak, standardın gerektirdiği şekilde tedarikçileri için sunulacak 2. Aşama tetkik teklifini de peşinen kabul etmiş olur.

*The audit of tour operators according to GSTC Industry Criteria will be conducted in two stages. In the second stage, the suppliers of the Tour Operator will be identified, and the activities of these suppliers will be audited. During the first-stage audit of the Tour Operator, data on the suppliers will be collected by the auditor. After evaluating this data, TSE Global will prepare an additional proposal for the second-stage audit, taking into account the number, size, geographical location, and risk level of the suppliers, in accordance with the GSTC criteria requirements for the Tour Operator. By approving this certification proposal according to the GSTC criteria, the Tour Operator also pre-accepts the second-stage audit proposal that will be provided for its suppliers as required by the standard.*

**5.8.3 Tur Operatörleri için Tetkik Süresinin Belirlenmesi/** *Determination of Audit Period for Tour Operators*

TSE Global, bir tur operatörünü denetlemek için tur örnekleme konusunda aşağıdaki metot uygulanmalıdır:

*TSE Global, to audit a tour operator, the following method should be applied to tour sampling:*

İlk olarak göre tur operatörü türü analiz edilmelidir.

*First, the tour operator type should be analyzed.*

• Dış (Outbound) Tur Operatörü

*Outbound Tour Operator*

• İç (Inbound) Tur Operatörü

*Inbound Tour Operator*

• Yurtiçi Tur Operatörü

*Domestic Tour Operator*

• Destinasyon Yönetim Şirketi (DMC)

*Destination Management Company (DMC)*

• Yukarıdaki işletmelerin bir karışımı

*A mixture of the above businesses*

**5.8.4 Asgari Tetkik Günlerinin Hesaplanması /** *Calculation of Minimum Audit Days*

İşletme türüne bağlı olarak **'t'** değerinin hesaplanması:

*Calculation of 't' value depending on the type of business:*

|  |  |
| --- | --- |
| Yurtiçi TO, İç TO ve Destinasyon Yönetim Şirketi (DMC) / *Domestic TO, Domestic TO and Destination Management Company (DMC)* | 0.4 |

İşletme büyüklüğüne bağlı olarak **'s'** değerinin hesaplanması

*Calculating the 's' value depending on the size of the business*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tam zamanlı Çalışan Sayısı**  **/***Number of Full-time Employees* | **İşletme Ölçeği** / Business Scale | **Değer /** Value |
| 1- 4 | Mikro TO /Micro TO | 0 |
| 5- 19 | Küçük TO / Small TO | 0 |
| 20- 49 | Orta TO / Mediium TO | 0.1 |
| 50- 199 | Büyük TO / Big TO | 0.2 |
| 200+ | Mega TO / Mega TO | 0.3 |

**5.8.5 Çok-Günlü Tur Ürünü için/*For Multi-Day Tour Products:*** Örneklem numarası, çok günlü turların sayısının **(mp)** kare kökü ile iş türü ve ölçeği hesaplamalarının toplamının çarpımına eşittir.

The sample number is equal to the square root of the number of multi-day tours (mp) multiplied by the sum of the business type and scale calculations.

● **Örneklem numarası= (√mp) × (t+s)**

***Sample number = (√mp) × (t + s)***

● Örneğin, 120 çalışanı olan ve 25 çok günlü paket sunan bir DMC için örnek tur sayısı aşağıdaki gibi hesaplanır:

*For example, for a DMC with 120 employees offering 25 multi-day packages, the sample tour number is calculated as follows:*

(√ 25) × (0.4 + 0.2.) = 3

● Sonuç olarak TSE Global, 3 mp örneklenmelidir. Daha sonra TO, mp örneklemlerinden özel bir tur oluşturacaktır. TO ve TSE Global, örnekleme süreci için adam-günleri ve kişiye özel tur üzerinde anlaşmalıdır.

*As a result, TSE Global should sample 3 mp. Then, the Tour Operator (TO) will create a customized tour from the mp samples. TO and TSE Global must agree on the man-days and the customized tour for the sampling process.*

**5.8.6 Geziler (Günlük Tur Ürünü) için*/For Excursions (Daily Tour Products):*** Örneklem numarası, gezilerin sayısının **(ex)** karekökü ile iş türü ve ölçeği hesaplamalarının toplamının çarpımına eşittir.

*The sample number is equal to the square root of the number of excursions (ex) multiplied by the sum of the business type and scale calculations.*

● **Örneklem numarası** */ Sample number* **= (√ex) × (t+s)**

● Örneğin, 120 çalışanı olan ve 100 gezi paketi sunan bir DMC için örnek tur sayısı aşağıdaki gibi hesaplanır:

*For example, for a DMC with 120 employees offering 100 excursion packages, the sample tour number is calculated as follows:*

(√100) × (0,4 + 0,2) = 6

● Sonuç olarak TSE Global, TO'nun listesinden 6 gezi seçecek ve Bölüm 5'ten 7'ye kadar olan bölümleri takip ederek örnekleme işlemini gerçekleştirecektir. Daha sonra TO, geziler örneğine dayalı olarak özel bir tur oluşturacaktır. TO ve TSE Global, örnekleme süreci için adam-günleri ve kişiye özel tur üzerinde anlaşmalıdır.

*As a result, TSE Global will select 6 excursions from the TO's list and perform the sampling according to Sections 5 to 7. Then, the TO will create a customized tour based on the excursion sample. TO and TSE Global must agree on the man-days and the customized tour for the sampling process.*

Eğer bir TO hem çok günlü turlar hem de geziler sağlıyorsa,

Toplam örneklem numarası, çok günlü ve gezi örneklem numaralarının toplamına eşittir.

*If a TO provides both multi-day tours and excursions, the total sample number equals the sum of the multi-day and excursion sample numbers.*

● Örneklem sayısı (toplam) / *Total sample number* = (√mp) × (t+s) + (√ex) × (t+s)

**5.8.7 Örnekleme Kılavuzları** */ Sampling Guidelines*

1. Sadece tek bir kapsamda çok günlü turlar veya geziler sunan bir TO için maksimum örneklem sayısı on (10) tur olup, önerilen tetkik süresi yaklaşık 5 gündür.

*For a TO offering only multi-day tours or excursions within a single scope, the maximum sample number is ten (10) tours, with a recommended audit duration of approximately 5 days.*

1. Eğer bir TO hem çok günlü turlar hem de geziler düzenliyorsa, her bir kapsam için maksimum örneklem sayısı yedi (7) (7 çok günlü tur ve 7 gezi) olup, toplamda 14 örnek tur eder. Ayrıca, tetkik sürelerinin çok günlü turlar için 7 günle ve geziler için 5 günle sınırlı olması önerilir.

*If a TO operates both multi-day tours and excursions, the maximum sample number for each scope is seven (7) (7 multi-day tours and 7 excursions), totaling 14 sample tours. Additionally, it is recommended that audit durations be limited to 7 days for multi-day tours and 5 days for excursions.*

1. TSE Global ve TO özel turlar üzerinde anlaşmalı ve TSE Global örnekleme önerilen örneklem sayılarının (a) Maddesi'nde belirtilen sınırlarını aşarsa bunun gerekçesini belirtmelidir.

*TSE Global and TO should agree on customized tours, and if TSE Global exceeds the sample limits specified in item (a), a justification should be provided.*

1. Gözetim örneği, ilk belgelendirme ile aynı sayıda olmalı ve sonrasında bu sayı TSE Global tarafından yıllık olarak tahsis edilmelidir. Ancak örneklenen turlar, ilk denetlenen turlardan farklı olmalıdır.

*The surveillance sample should be the same number as the initial certification, and subsequently, this number should be allocated annually by TSE Global. However, the sampled tours should differ from the initially audited tours.*

1. Yüksek riskli turlar örnekleme prosedüründe önceliklendirilmelidir.

*High-risk tours should be prioritized in the sampling procedure.*

Not: TSE Global, farklı tur türlerinin örneklenmesini ve kapsanmasını sağlamak için her belgelendirme aşamasında turları rotasyona sokacaktır.

*Note: TSE Global will rotate tours at each certification stage to ensure the sampling and coverage of different tour types*.

**5.8.8 Örnek Seçimi** */ Sample Selection*

TSE Global, aşağıdaki gerekliliklere uyan sabit turlardan örneklem alacaktır:

*TSE Global will take samples from fixed tours that meet the following requirements:*

1. Örnekleme, en sık kullanılan tedarikçiler ve en çok satılan ürünler dikkate alınarak rastgele (%25) ve kasıtlı örnekleme (%75) ile karıştırılmalıdır.

*Sampling should be a mix of random (25%) and deliberate (75%) sampling, taking into account the most frequently used suppliers and best-selling products.*

1. Örnekleme ayrıca, (dahili veya harici) soruşturma altındaki tedarikçileri de kapsamalıdır. (Örneğin şikayetler nedeniyle)

*Sampling should also include suppliers under (internal or external) investigation (e.g., due to complaints).*

1. GSTC Kriterlerine göre belgelendirilmiş tedarikçiler (örneğin, Otel, TO, Cazibe Merkezi, MICE vb.) TSE Global tarafından örneklenebilir.

*Suppliers certified according to GSTC Criteria (e.g., hotels, tour operators, attractions, MICE, etc.) can be sampled by TSE Global.*

1. Ancak TSE Global değerlendirmesini sınırlayabilir.

*However, TSE Global may limit its evaluation.*

**5.8.9 Kişiye Özel Turların Tetkiki** */Auditing Customized Tours*

TO örneklenen turları düzenleyerek, tekrarlanan ziyaretleri ve seyahat süresini azaltarak güzergahı optimize edebilir. Bu; aynı veya yakındaki yerleri, ilgi çekici lokasyonları, otelleri, ulaşımı, restoranları ve diğer tur öğelerini gruplayarak sağlanabilir.

TO, tedarikçinin bulunduğu yere ulaşılamadığını tespit ederse durumu TSE Global’e bildirmelidir.

TSE Global, tedarikçinin bilgilerine hala ihtiyacı varsa, yüksek risk kategorisinde olmadıkları ve yerinde onay gerektirmedikleri takdirde, TSE Global ile uzaktan bir görüşme gerçekleştirebilir.

Alternatif olarak TSE Gloabl tedarikçiyi başka bir turdan seçebilir.

*The Tour Operator (TO) may organize the sampled tours to optimize the itinerary by reducing repeated visits and travel time. This can be achieved by grouping the same or nearby locations, attractions, hotels, transportation, restaurants, and other tour elements. If the TO finds that a supplier’s location is inaccessible, it should notify TSE Global.*

*If TSE Global still needs information from the supplier, it may conduct a remote interview with the supplier, provided they are not in a high-risk category and do not require on-site verification. Alternatively, TSE Global may choose a supplier from another tour.*

Not: Otel/Konaklama ve Tur Operatörü belgelendirmesine ilişkin Akreditasyon Kılavuzu Madde 16.18'e göre; sözleşmeli hizmetlerin örneklenmesi tedarikçilerin veya ürünlerinin belgelendirmesini sağlamaz. Tur Operatörünün dış iletişimleri, tedarikçilerin veya ürünlerin belgeli olduğunu belirtmeyecek veya ima etmeyecektir (ürünlere Bölüm 17-Tur Ürün Belgelendirmesi uyarınca bağımsız sertifika verilmediği sürece).

*Note: According to Article 16.18 of the Accreditation Guide for Hotel/Accommodation and Tour Operator Certification, sampling contracted services does not certify the suppliers or their products. The Tour Operator's external communications should not state or imply that suppliers or products are certified unless products are independently certified under Section 17 - Tour Product Certification.*

Örnekleme planı her tetkik öncesinde, yerinde değerlendirmeden önce geliştirilecek ve en yüksek hacimli turların ve daha yüksek riskli tur kategorilerinin belirlenmesini içerecektir.

*The sampling plan will be developed before each audit, prior to on-site evaluation, and will involve identifying the highest-volume tours and higher-risk tour categories.*

Tetkik süresi seçilen turların en kapsamlısı seçilir. En kapsamlı tur operatörünü tetkik süresi 2 tetkik gün sürecektir. Tetkikler, en az ½ gün (4 saat) sürecektir. Daha yüksek riskli durumlar için 2 günden fazla olacaktır. Risk analizine dayanarak yerinde tetkik için 2 tam günden daha az veya daha fazla süre gerektiğine karar verdiğinde, bu karar FR-GSTC-02 Tetkik Program (Tur Operatörü) formu ile gerekçelendirilmelidir. Tur Operatörünün örneklenen tedarikçilerinin Tur Operatörünün faaliyetlerinin tüm önemli bileşenlerini içeren bir değerlendirmesini tetkik planına dahil edecek ve değerlendirmeyi tetkik sırasında tamamlayacaktır.

*The audit duration will be based on selecting the most comprehensive tours. The audit duration for the most comprehensive tour operator will be 2 audit days. Audits will last at least ½ day (4 hours). For higher-risk situations, it will be more than 2 days. If it is determined, based on risk analysis, that an on-site audit requires less than or more than 2 full days, this decision must be justified with the FR-GSTC-002 (Tour Operator) Audit Program. The audit plan will include an assessment of the Tour Operator's sampled suppliers covering all significant components of the Tour Operator's operations and will complete the assessment during the audit.*

Tur Operatörünün Hassas Bölgedeki konumunun ve/veya faaliyetinin risk seviyesinin belirlenmesinde dikkate alınmasını sağlayacaktır:

*It will ensure that the Tour Operator's location and/or activities in sensitive areas are taken into account in determining the risk level*

* Hassas alanlar, dünya mirasını içerir ancak bunlarla sınırlı değildir, listelenmiş alanlar, çevresel ve/veya kültürel koruma için ayrılmış alanlar, deniz parkları, plajlar, nehirler, lagünler, sulak alanlar/bataklıklar, alpin/arktik alanlar, tropik adalar/mercan resifleri, ulusal/devlet parkları, yerli halk için ayrılmış alanlar veya belirli ulusal ve eyalet veya bölgesel çevresel, sosyal ve kültürel mevzuat gereklilikleri veya müşterinin konumu ve faaliyetine göre TSE Global tarafından yüksek riskli kabul edilen diğer faktörler.

*Sensitive areas, including but not limited to, listed areas of world heritage, areas designated for environmental and/or cultural protection, marine parks, beaches, rivers, lagoons, wetlands/swamps, alpine/arctic areas, tropical islands/coral reefs, national/state parks, areas designated for indigenous peoples, or other factors deemed high-risk by TSE Global based on specific national and state or regional environmental, social, and cultural legislation requirements or the location and activities of the customer*

Eğer bir müşteri hassas bir bölgede bulunuyorsa, bu müşteri "yüksek" riskli olarak kategorize edilecektir. Olumsuz çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel etkiler önemli olasılık ve sonuçlara sahip olduğunda ve tur operatörünün faaliyet gösterdiği ülkenin Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün son yolsuzluk algısı endeksindeki puanı 50'nin altında olduğunda, tur operatörü yüksek riskli olarak değerlendirilir.

*If a customer is located in a sensitive area, this customer will be categorized as "high" risk. When adverse environmental, social, economic, and cultural impacts have significant likelihood and consequences, and the country where the tour operator operates scores below 50 on the latest Corruption Perceptions Index of the International Transparency Organization, the tour operator is assessed as high risk.*

Eğer bir müşteri hassas bir bölgede bulunmuyorsa, bu müşteri "düşük" riskli olarak kategorize edilecektir. Olumsuz çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerin asgari olasılık ve sonuçlara sahip olduğunda ve tur operatörünün faaliyet gösterdiği ülkenin Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün en son yolsuzluk algısı endeksindeki puanı 50'nin üzerinde olduğunda, tur operatörü düşük riskli olarak değerlendirilir.

*If a customer is not located in a sensitive area, this customer will be categorized as "low" risk. When adverse environmental, social, economic, and cultural impacts have minimal likelihood and consequences, and the country where the tour operator operates scores above 50 on the latest Corruption Perceptions Index of the International Transparency Organization, the tour operator is assessed as low risk.*

Bir müşteri hassas bir bölgede turlar düzenliyorsa, Tur Ürünü "yüksek" riskli olarak kategorize edilecektir.

*If a customer organizes tours in a sensitive area, the Tour Product will be categorized as 'high' risk.*

TSE Global, hassas bir alan belirlemek için aşağıdaki listeleri ve kategorileri kullanmalıdır:

*TSE Global should use the following lists and categories to identify a sensitive area:*

* UNESCO Dünya Mirası Listesi

*UNESCO World Heritage List*

* IUCN Korunan Alanlar Kategorileri Sistemi

*IUCN Protected Area Categories System*

* Uluslararası Öneme Sahip Sulak Alanlar Listesi (Ramsar Listesi) mevcut olmadığında, TSE Global hassas alanı belirlemek için müşterinin faaliyet gösterdiği ulusal mevzuata güvenmelidir.
* *In the absence of the List of Wetlands of International Importance ( Ramsar List) TSE Global should rely on the national legislation where the customer operates to determine the sensitive area,*

**5.9 Oteller için Tetkik Süresinin Belirlenmesi**/ *Determining of Audit Time for Hotels*

**5.9.1 Oteller için Tetkik Süresinin Belirlenmesine Etki Eden Risk Faktörleri**

*Risk Factors Affecting the Determination of the Audit Duration for Hotels*

TSE Global’in belirli yetki alanları, ülkeler veya bölgelerde faaliyet göstermesi halinde, kriterlerin yerel olarak uygulanmasına ilişkin özel kılavuz değerlendirme aracına dahil edilebilir.

*If TSE Global operates in specific jurisdictions, countries, or regions, special guidance assessment tools for the local application of criteria may be included.*

* Çalışan sayısı tetkik sırasında firmada görev yapan daimi olmayan (sezonluk, geçici ve taşeron) personeli de kapsar.
* *The number of employees includes non-permanent staff (seasonal, temporary, and subcontracted personnel) working at the company during the audit.*
* Tetkikde belge kapsamının tümünü görebilecek şekilde firma ile zamanlama konusunda mutabakata varılır. Sezon, ay, gün/tarih ve varsa vardiya göz önünde bulundurulur.
* *An agreement on timing with the company should be reached to ensure that the entire scope of certification is covered during the audit. This consideration includes the season, month, day/date, and any shifts, if applicable.*
* Kısmi zamanlı çalışanlar çalıştıkları saatler bağlı olarak tam zamanlı çalışanlar ile kıyaslanarak ele alınır. 4 saat süre için çalışan kısmi zamanlı çalışan için her iki çalışan 1 etkin çalışan sayılır.
* *Part-time employees will be considered based on their working hours in comparison to full-time employees. Two part-time employees working 4 hours each will be counted as one full-time equivalent employee.*
* Belilenen tetkik sürelerinde gerekli indirim gerekçelerinin olması kaydıyla en fazla %30'luk bir indirim yapılabilir.
* *A reduction of up to 30% in the determined audit duration may be applied, provided there are valid justifications for the reduction.*
* Tetkik süresine, tetkikçinin veya tetkik ekibinin planlaması, doküman gözden geçirmesi ve raporlama süresi de dahildir.
* *The audit duration includes the planning, document review, and reporting time of the auditor or audit team.*
* Ulaşım süreleri hesaplamaya dahil değildir.
* *Travel time is not included in the calculation.*
* Planlanan gözetim tetkikleri firmadaki değişiklikler, systemin olgunluğu, vb. konuları dikkate alınarak gözden geçirilmelidir.
* *Planned surveillance audits should be reviewed considering changes in the company, the maturity of the system, and other relevant factors.*

TSE Global, aşağıda tanımlanmış olan her bir artırım gerekçesine sahip işletmeler veya tesisler için 0,10 adam/günlük artış oranı uygulayacaktır.

*TSE Global will apply an increase rate of 0.10 man/day for enterprises or facilities with each increase justification defined below.*

* Tetkik esnasında tercüman ihityacı var ise,

*If a translator is needed during the audit,*

* Dış Kaynaklardan sağlanan hizmetler mevcut ise (Transfer Hizmeti*,* *Çamaşırhane,* *Güvenlik)*

*If there are services provided from external sources (Transfer Service, Laundry, Security vb.)*

* Tesis bünyesinde kiracı olarak bulunan dükkanlar mevcut ise;

*If there are shops on site as renters;*

* Tesis genelinde geri dönüşümden elde edilen enerji kullanımı mevcut ise,

*If there is energy use from recycling throughout the facility*

* Tesiste Gri su kullanımı mevcut ise,

*If there is grey water use in the facility,*

* Tesis çevresinde 4 üzerinde endemik türler, koruma altında bitki örtüsü mevcut ise,

*If there are more than 4 endemic species, vegetation under protection around the facility,*

* Tesis içerisinde önemli enerji kullanım alanları sayısı 4 ve üzerinde ise.

*If the number of important energy utilisation areas within the facility is 4 or more.*

TSE Global, iki temel risk kategorisine göre tetkik sıklığını ve süresini belirlemektedir. Yüksek riskli olarak değerlendirilen tesisler ya da işletmeler aşağıdaki özellikleri sağlıyor olmalıdır. Aşağıdaki Aşağıda tanımlanmış olan her bir artırım gerekçesine sahip işletmeler veya tesisler için 0,10 adam/günlük artış yapılacaktır.

*TSE Global determines the frequency and duration of audits based on two primary risk categories. Facilities or enterprises assessed as high-risk must meet the following criteria. For facilities or enterprises that possess any of the risk enhancement reasons defined below, a 0.10 man/day increase will be applied.*

* Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke, uluslararası yolsuzluk algı indeksi 50'nin altında bir final puanına sahipse,

*The organization’s country of operation has a final score below 50 on the International Corruption Perception Index,*

* Dünya mirası listesinde yer alan sit alanlarından birinde bulunuyor veya bu sit alanlarından birinde faaliyette bulunuyorsa,

*Being in one of the sites included in the world heritage list or having activities in one of these sites*

* IUCN Korunan Alanlar Kategorileri Sistemi listesinde yer alan alanlardan birinde bulunuyor veya faaliyette bulunuyorsa,

*Being in one of the areas listed in the IUCN Protected Areas Categories System list or having activity*

* Ramsar Listesindeki alanlardan birinde bulunuyor veya bu alanlarda faaliyette bulunuyorsa,

*Being in one of the areas within the Ramsar List or having activities in these areas.*

* Deniz parkları, plajlar, nehirler, lagünler, sulak alanlar/bataklıklar, dağlık/arktik alanlar, tropik adalar/mercan resifleri, milli/eyalet parkları alanlarında bulunuyorsa

*Being in areas marine parks, beaches, rivers, lagoons, wetlands/swamps, alpine/arctic areas, tropical islands/coral reef, national/state parks*

* Yerli halk veya belirli ulusal ve eyalet veya bölgesel çevresel, sosyal ve kültürel mevzuat gereklilikleri için set alanlarda ise

*Being in areas set aside for indigenous people or specific national and state or regional environmental, social and cultural legislation requirements*

* Ekstrem spor etkinlikleri düzenleniyor ise

*Organising extreme sports activities,*

* Avcılık faaliyetleri yürütüyor ise,

*Carrying out hunting activities*

* Kentin tarihi dokusunda ve yerleşim alanlarında yer alıyor veya faaliyet gösteriyorsa,

*Being located or having activities in the historical texture and settlement areas of the city*

* Hayvan ve insan sanatçıların yer aldığı tehlikeli sirk gösterileri varsa,

*Dangerous circus shows with animal and human performers*

* Yabani deniz canlıları da dahil olmak üzere deniz canlılarının beslenmesi ve sergilenmesi faaliyetleri varsa,

*Feeding and display activities of marine organisms, including wild marine organisms*

* Hayvanat bahçesi varlığı,

*Availability of a zoo*

* Etkinlik hizmetleri (düğün, konferans, konser, eğitim vb.) gerçekleştiriliyorsa*,*

*Event services (weddings, conferences, concerts, trainings, etc.)"*

* Ormanlık bir alanda veya yakınında olmak (Mesafeler mevzuata bağlıdır).

*Being in, or near, a wooded area (Distances are based on legislations)"*

* Tarım alanlarının içinde veya yakınında ise (Mesafeler mevzuata bağlıdır).

*Being in or near agricultural areas (Distances are based on legislations)"*

* İnsan ve hayvan tüketimi için kullanılan su kaynaklarına/barajlara yakın konumda ise (Mesafeler mevzuata dayalıdır).

*Close to water sources/dams used for human and animal consumption (Distances are based on legislations).*

* Alp/kutup bölgeleri, tropik adalar/mercan resifleri, ulusal/eyalet parkları, yerel topluluklar veya belirlenmiş uluslar içinde veya yakınında ise (Mesafeler mevzuata göre verilmiştir).

*Being in or near alpine/arctic areas, tropical islands/coral reefs, national/state parks, local communities, or designated nations (Distances are based on legislations)*

* Restoran hizmetlerinin mevcut olması

*Availability of restaurant services*

* Tıbbi hizmetlerin ve/veya laboratuvarın mevcut olması

*Availability of medical services and or laboratory*

* Tıbbi güzellik merkezlerinin varsa

*Availability of medical beauty centers*

* Hobi bahçelerinin varlığı

*Availability of hobby gardens*

* Ulusal mevzuat ve yönetmeliklerle korunan alanlar varsa

*If there are areas protected by national legislation and regulations*

* Mağazaların varlığı (Her çeşit)

*Availability of stores (Any kind of)*

* Diğer Faaliyetler (Aqua Park, Tenis Kortu, Basketbol Sahası, Futbol Sahası, Mini Golf, Spor Salonu)

*Other Activities (Aqua Park, Tennis Court, Basketball Court, Football Field, Mini Golf, Gym)*

Düşük riskli olarak değerlendirilen tesisler ya da işletmeler aşağıdaki özellikleri sağlıyor olmalıdır. Aşağıdaki özellikleri sağlayan tesis ya da işletmeler için tetkik süresi %30’a kadar azaltılabilinir.

*Facilities or enterprises assessed as low-risk must meet the following criteria. For facilities or enterprises that meet the following criteria, the audit duration can be reduced by up to 30%.*

* Olumsuz çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerin asgari olasılık ve sonuçlara sahip olması.

*Minimal likelihood and impact of adverse environmental, social, economic, and cultural effects.*

* Bir müşterinin faaliyet gösterdiği ülkenin Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün en son yolsuzluk algısı endeksindeki puanı 50'nin üzerinde olduğunda.

*When a client's country of operation scores above 50 on Transparency International's latest corruption perception index.*

Son derece düşük riskli olarak değerlendirilen tesisler ya da işletmeler aşağıdaki özellikleri sağlıyor olmalıdır. Düşük riskli oteller ya da tesisler için tetkik süresi minimum en az ½ gün (4 saat) olmalıdır.

*Facilities or enterprises assessed as extremely low-risk must meet the following criteria. For low-risk hotels or facilities, the audit duration must be a minimum of at least ½ day (4 hours).*

* 20 misafir odasından az ve 15 personelden az çalışan olması

*Having fewer than 20 guest rooms and fewer than 15 employees*

* Konferans salonu, balo salonu, toplantı salonu gibi etkinliklerin gerçekleştirilebileceği bir salonun olmaması

*Lack of facilities such as conference halls, ballrooms, or meeting rooms for events*

* Sahibinin, yerel halktan biri olması (birden fazla saha hariç)

*Owner being a local resident (excluding multiple sites)*

* Hassas alanlarda olmaması

*Not being located in sensitive areas*

* Uzaktan tetkikler (gözetim tetkikleri) için uygunsa, internet veya geniş katılım ağı gibi bilgi kullanımı ve iletişim için uygun olması.

*If it is suitable for remote audits (surveillance audits), it should be suitable for information use and communication, such as the Internet or a wide participation network.*

Tetkik süresinin belirlenmesinde, denetlenen sahalara gidiş geliş için harcanan seyahat süresi dahil edilmeyecektir. *In determining the audit duration, the travel time spent on commuting to and from the audited sites will not be included.*

Uzaktan tetkikler sadece gözetim tetkikleri için uygulanmalıdır. Eğer TSE Global bir dereceye kadar uzaktan tetkik teknikleri kullanıyorsa, IAF MD 4:2022 kullanılmalıdır.

*Remote audits should only be applied for surveillance audits. If TSE Global utilizes remote audit techniques to some extent, IAF MD 4:2022 should be used*

**5.9.2 Oteller için Tetkik Süre Belirleme Tablosu**

*Audit Duration Determination Table for Hotels*





|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Çok Düşük Riskli Oteller Tetkik Süre Tablosu**  ***Very Low Risk Hotels Audit Time Table*** | | | |
| **Çok Düşük Riskli Konaklama tesisleri özellikleri**  ***Characteristics of Very Low-Risk Accommodation Facilities*** | **Tetkik Süresi**  ***Audit Time*** | **Tetkik sıklığı**  ***Audit Frequency*** | **Gözetim Tetkikleri**  ***Surveillance Audits*** |
|  |
| 0-20 Yataklı  *0-20 Beds* | 0,5 tetkik-gün  *0,5 Audit -day* | En az 3 yılda bir  *At least every 3 yea*rs | Uzaktan Tetik yöntemi  *Remote Audit* *Method* |  |
| Toplantı/düğün/fonksiyon alanı ve aktiviteleri yok  *No meeting/wedding/function space and activities* |  |
| Hassas Bölgede yer almayan  *Not located in sensitive area* |  |
| Çoklu tesise ait olmamak  *Not part of multiple- property field* |  |
| Uzaktan tetkik için uygun altyapıya sahip olmak  *Having infrastructure for Remote Audit* |  |
| *Not: 0,5 tetkik-günden fazla süreye ihtiyaç olduğunda gerekçeler FR-GSTC-002 Tetkik Programında belirtilmelidir.*  *Note: Reasons must be provided in the FR-GSTC-002 Audit Program when more than 0.5 audit-days of time are required.* | | | |  |

IAF MD5 doğrultusunda GSTC 1/3 de tanımlı risk gruplarına göre yıl içinde gözetim için harcanan toplam süre, ana belgelendirme denetimi için harcanan toplam sürenin 1/3’ü kadardır. Yerinde denetim olarak uygulanacak gözetim denetimleri soru kriterlerinde en az bölüm B, C ve D3 ‘ü kapsayacak şekilde gerçekleştirilir.

*In accordance with IAF MD5, the total time spent for surveillance within the year according to the risk groups defined in GSTC is 1/3 of the total time spent for the main certification audit. Surveillance audits to be implemented as on-site audits are carried out to cover at least sections B, C and D3 in the question criteria.*

**5.10 Grup Belgelendirme Tetkik Süresinin Belirlenmesi / *Determining the Audit Duration for Group Certification***

Grup Belgelendirme tetkik süre hesaplaması için, TSE Global, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek için grup üyelerinden oluşan bir örneklem denetlenecektir. Örneklem büyüklüğü risk değerlendirmesinin sonuçlarına dayanacaktır.TSE Global tarafından yıllık olarak denetlenecek asgari grup üyesi sayısı, gruptaki toplam üye sayısının karekökü kadar olacaktır. Denetlenecek üyeler, örneklemin risk temelli ve rastgele seçiminin bir kombinasyonuna dayalı olarak tüm grubu temsil edecek şekilde seçilmelidir. Grup Belgelendirme detayları, TL-GSTC-009 Grup Belgelendirme Talimatında tanımlanmıştır.

*For calculating the audit duration for group certification, TSE Global will audit a sample of group members to assess the effectiveness of the sustainability management system. The sample size will be based on the results of the risk assessment. The minimum number of group members to be audited annually by TSE Global will be the square root of the total number of members in the group. The members to be audited should be selected to represent the entire group based on a combination of risk-based and random sampling. The details of Group Certification are defined in the TL-GSTC-009 Group Certification Instruction.*

**REVİZYON GEÇMİŞİ /** *REVISION HISTORY*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rev. No | Revizyon Tarihi /  *Revision Date* | Revizyon Açıklaması / *Revision Explanation* |
| 01 | 20.08.2024 | GSTC Ofis tetkiki bulgularına istinadne, İlgili prosedür gözden geçirilmiştir. Grup Belgelendirme ile ilgili 5.13 maddesi eklenmiştir. Tur Operatörü ile ilgili Tetkik süre hespalama metodu, yeni yayınlanan Tur operatörü rehberine göre revize edilmiştir. Tur Ürünü ile ilgili tanımlamalar yapılmıştır. */ Based on the findings of the GSTC Office audit, the relevant procedure has been reviewed. Article 5.13 regarding Group Certification has been added. Audit time calculation method related to Tour Operator has been revised according to the newly published Tour Operator Guide. Definitions related to Tour Product have been made.* |
| 02 | 25.10.2024 | Oteller için tetkik süre belirleme ile ilgili kriterler genişletilmiştir. *The criteria for determining the inspection period for hotels have been expanded*. |