

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

<b>SÜREÇ TANIMI</b>	İşletmenin acentalarla yapılan kontratların takibi ve sisteme işlenmesi, acentalardan veya münferit gelen rezervasyonların sisteme işlenmesi, misafirlerin otele girişi, odalarına yerleştirilmesi, sorunları ile ilgilenilmesi, ücretli ve ücretsiz hizmetler hakkında bilgilendirmeleri, hesap folyolarının takibi, koordinasyon çalışmaları ve çıkış işlemlerine kadar ki işleyişi bu süreç planında tanımlanmıştır.
<b>İLİŞKİLİ SÜREÇLER</b>	Housekeeping, Teknik Servis, Misafir İlişkileri, Yiyecek & İçecek, Mutfak, İnsan Kaynakları, Muhasebe, Satınalma, Güvenlik.

SÜREÇ GİRDİLERİ	SÜREÇ ÇIKTILARI	KAYNAKLAR	İLGİLİ YASAL MEVZUAT
Acenta Anlaşmaları Voucher Bilgileri Pasaport ve Kimlik Bilgileri Rezervasyon Talepleri Acenta ve Misafir Talepleri Eğitim İhtiyacı	Konaklayan Misafir Bilgileri Ödeme Dekontları Satınalma Talepleri Eğitim Kayıtları İletişim Kayıtları	Personel, Otel İşletim Sistemi (Sedna), İletişim Ekipmanları	2872 Çevre Kanun ve İlgili Yönetmelikleri 6331 İş Sağlığı ve Güvenliği Kanun ve İlgili Yönetmelikleri 6698 Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Turizm Yönetmelikleri ...
KONTROL KRİTERLERİ	KONTROL SIKLIĞI VE YÖNTEMİ	PERFORMANS KRİTERLERİ	PERFORMANS ÖLÇME PERİYODU VE YÖNTEMİ
Acenta fiyatlandırmaları Rezervasyonların Uygunluğu Odaların Uygunluğu Shift(Vardiya) Değişimleri	Acenta Anlaşmaları (Dönemsel) Rezervasyon Talepleri (Günlük) Housekeeper Raporu (Günlük) Shift devir işlemleri (Günlük)	Ekstra Gelirler (Emanet Kasa - Oda Uzatma) Kişi Başı Eğitim Oranı	Sedna kayıtları (Aylık) Yönetim sistemleri kayıtları (Aylık)

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite MüdürüONAY  
Genel Müdür

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ DOKÜMANLARI

DOKÜMAN NO	DOKÜMAN ADI	BULUNDUĞU ORTAM	MUHAFAZA SORUMLUSU	SAKLAMA SÜRESİ	
				BÖLÜM	ARŞİV
SP05	Ön Büro Süreç Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü, Kalite Müdürü	BSRT	3 YIL
SP05 K01	Satış Pazarlama Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü, Kalite Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 K02	Önbüro Çalışma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 K03	SEDNA Hesap Kaydetme ve Gece Raporları Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 K04	ETS Kilit Kullanım Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 K05	KBS Yetki ve İşlemleri Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 K06	Konsol Telefonu Kullanım Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü, Kalite Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 K07	Yangın Kontrol Panelleri Kullanma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Ön Büro Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 F01	Konaklama Belgesi	Matbu	Ön Büro Müdürü	BSRT	2 YIL
SP05 F02	Aktivite Fişi	Matbu	Ön Büro Müdürü	1 YIL	2 YIL
SP05 F03	Mesaj Formu	Matbu	Ön Büro Müdürü	1 YIL	2 YIL
SP05 F04	Oda Uzatma Takip Formu	Matbu	Ön Büro Müdürü	1 YIL	2 YIL
SP05 F05	Rezervasyon Formu	Matbu	Ön Büro Müdürü	1 YIL	2 YIL
SP05 F06	Önbüro Kontrol Formu	Matbu	Ön Büro Müdürü	1 YIL	2 YIL
SP05 F07	Kaydırak Kuralları Formu	Matbu	Ön Büro Müdürü	1 YIL	2 YIL

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite MüdürüONAY  
Genel Müdür

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
REZERVASYON İŞLEMLERİ	Acenta rezervasyonları kendi online sistemlerinden her gün kontrol edilir. <b>Satış Pazarlama Kurallarına (SP05 K01)</b> göre kontrat yapılmış acentelerden gelen rezervasyonlar kontenjane göre kabul edilir ve onaylanır. Aynı zamanda rezervasyonlar mail yolu ile de gelir. Mail ile gelen doluluk durumuna göre kabul edilir. Anlaşmalı acentalar dışında gelen rezervasyonlar için <b>Rezervasyon Formu (SP05 F05)</b> doldurulur.	Rezervasyon Şefi
	Anlaşmalı acentelerden gelen onaylanmış rezervasyonların anlaşmalara uygunluğu kontrol edilir. Uyuşmazlık durumunda acentenin rezervasyon veya muhasebe departmanı ile görüşülür.	Rezervasyon Şefi
	Münferit rezervasyon talepleri; mail yoluyla, telefon veya bizzat kendi otele gelen misafirler tarafından yapılır. Misafirlerin bilgileri (İsimler, kalış tarihleri, fiyatı, kişi sayısı ve varsa özel istekleri) alınır ve karşılıklı onaylanır.	Rezervasyon Şefi
	Konfirme edilen ve onaylanan rezervasyonların sisteme kaydı <b>Ön Büro Çalışma Kurallarına (SP05 K02)</b> göre gerçekleştirilir ve gelen rezervasyon talebi giriş tarihine göre dosyalanır.	Rezervasyon Şefi
BLOKAJ İŞLEMLERİ	Mümkün olan en kısa sürede (Giriş günlerinden en fazla bir gün önce) rezervasyonların oda blokaajları Ön Büro Müdürü veya Resepsiyon Şefi tarafından oda tipi, kişi sayıları, giriş-çıkış saatleri, konaklama süreleri ve özel talepler dikkate alınarak yapılır.	Ön Büro Müdürü Resepsiyon Şefi
CHECK IN İŞLEMLERİ	Misafir, tesise gelmeden önce SEDNA programından gelecekler listesi alınarak gelecek misafirin milliyetine göre <b>Konaklama Belgeleri (SP05 F01)</b> doldurulur. Oda kapı kartları ve kart kılıfı, <b>ETS Kilit Kullanım Kurallarına (SP05 K04)</b> göre hazırlanır. Konsept bilgileri (Welcome Letter), <b>Kaydırak Kuralları (SP05 F07)</b> hazırlanır.	Resepsiyonist
	Check In'de(Giriş) esnasında Konaklama Belgesi'ne misafir tarafından beraber olduğu kişilerin bilgileri yazılır. (Konaklama Belgesine göre), adres, telefon, mail adresi yazılması, Covid, KVKK gereği onaylaması ve imzalanması sağlanır. O rezervasyona ait misafirlerin pasaport ve voucherları alınır. Pasaport okuyucu ile pasaportların sisteme kaydı yapılır ve <b>hemen</b> pasaportlar misafirlere teslim edilir. Misafirlerin kimlik bilgileri sisteme kaydedildikten sonra <b>KBS Yetki ve İşlemleri Kurallarına (SP05 K05)</b> göre <b>Kimlik Bildirim Sistemine</b> gönderilir.	Resepsiyonist
ODA DEĞİŞİKLİĞİ	Misafirin herhangi bir sebeple oda değişikliği talebinde uygun oda durumuna göre Resepsiyon Şefi veya Ön Büro Müdüründen onay alınır. Sosyal Medya Uygulamaları üzerinden Housekeeping departmanı bilgilendirilir. Oda değişikliği gerçekleştikten sonra SEDNA'da gerekli değişiklikler yapılır.	Resepsiyon Şefi

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite MüdürüONAY  
Genel Müdür

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
CHECK OUT İŞLEMLERİ	Misafirlerin Check Out (Çıkış) işlemlerinde, <u>ekstra hesap bakiyesinin sıfır olması gerekir.</u>	Resepsiyonist
	Eğer ödeme rezervasyonu yapan şirket / kişi tarafından daha sonra yapılacak işe yönetimden onay alınarak, misafirden tahsilat yapılmaz ve Sedna programından <u>Ödeme Şekli CL olarak seçilir</u> ve sisteme kayıt edilir.	Resepsiyon Şefi, Rezervasyon Şefi
	Misafirler en geç odayı <b>12:00</b> 'de boşaltmalıdır. Transferi geç olan misafirler bagajlarını Bellboy eşliğinde Bagaj odasına getirir.	Bellboy
	Çıkış yapacak olan odaların uzatma talepleri olması durumunda Resepsiyon Şefi veya Ön Büro Müdüründen onay alınır. <b>Aktivite Fişi (SP05 F02)</b> düzenlenerek üst nüsha misafire verilir. Ödeme bilgileri Sedna'ya kaydedilir. Uzatma yapan oda <b>Oda Uzatma Takip Formuna (SP05 F04)</b> kaydedilir ve sisteme girişi yapılır.	Resepsiyonist
ÜCRETLİ HİZMETLER	Kişi sayısına göre plaj havlusu için kartlar depozito karşılığında <b>Aktivite Fişi (SP05 F02)</b> düzenlenerek misafirlere verilir. Üst nüsha misafirde kalır. Misafir çıkış günü depozitolarını alabilmesi için bu nüshayı kaybetmemesi gerektiği konusunda mutlaka uyarılır. Diğer nüsha ise depozito ile birlikte muhafaza edilir. Resepsiyondan kartını alan misafir SPA resepsiyondan havlu kartlarını vererek havlularını alırlar. Çıkış günü SPA resepsiyona havlularını teslim ederek kartlarını alırlar. Aktivite fişi ve kartlarını getiren misafirlere depozitoları iade edilir.	Resepsiyon Şefi, Resepsiyonist
	Emanet Kasa (SAFE) Kiralamalarında <b>Aktivite Fişi (SP05 F02)</b> doldurulur ve misafire imzalatılır ve üst nüsha misafire verilir. Alt nüshadaki bilgiler Sedna'ya işlenerek form dosyalanır.	Resepsiyonist
ÜCRETSİZ HİZMETLER	Uyandırma hizmeti talep eden misafirler olduğunda <b>ana konsola oda numarası ve uyandırma saatine göre bilgi girişi yapılır.</b> Uyandırma hizmeti isteyen misafirin oda numarası ve uyandırma saati <b>mutlaka shift defterine de</b> yazılır. Gece shifti tarafından takip edilir.	Resepsiyonist Bellboy
	Misafirlere ve otel yönetimine gelen telefonlarda eğer aranan kişilere ulaşılmıyor ise <b>Mesaj Formu (SP05 F03)</b> düzenlenir ve ilgili kişilere veya odaya bellboy tarafından ulaştırılır.	Resepsiyonist Bellboy
ÖN KASA İŞLEMLERİ	Tüm satış noktalarının çalışma saatleri bittikten sonra, kasiyerler tarafından resepsiyona o güne ait nakit paralar teslim edilir ve Sedna'da satış noktalarına ait folyo hesaplar resepsiyon tarafından kapatılır.	Resepsiyonist Kasiyer
	Misafirin kalış günlerinde satış noktalarından yaptığı ekstralar, odasından yaptığı telefon görüşmeleri misafirin ekstra folyosuna <b>Sedna Hesap Kaydetme ve Gece Raporları Kurallarında (SP05 K03)</b> anlatıldığı gibi işlenir.	Resepsiyonist Kasiyer
	Günlük belirlenen döviz kurlarından misafirler resepsiyondan döviz bozabilirler. Sedna Döviz Bozma bölümünde işlem kaydı gerçekleştirilerek döviz bozulur.	Resepsiyonist Kasiyer

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
SHIFT DEVİR İŞLEMLERİ	Her resepsiyonist mesai içinde <b>Shift Defteri</b> doldurur. Mesai bitiminde <b>Önbüro Kontrol Formuna (SP05 F06)</b> göre son kontrolünü yapar ve shiftini diğer sorumluya devreder.	Resepsiyonist
	Misafirlerin istekleri, talepleri ve şikayetleri resepsiyonda Shift Defterine not alınır, istekler doğrultusunda ilgili departmanla irtibata geçilir. Arıza ve şikayet durumunda Sednaya kaydı yapılır.	Resepsiyonist
	O güne ait tüm işlemler bittikten sonra Sedna Önbüro menüsünden gün sonu işlemleri yapılır. Alınan raporlar ilgili departmanlara iletilir. Yönetime gitmesi gereken raporlar mail olarak gönderilir.	Resepsiyonist
VIP MİSAFİRLER	Misafir İlişkileri tarafından her sabah Sedna'dan VIP Misafir Listesi kontrol edilir. Bu listede VIP statüsü belirlenmiş <b>Konsept Kurallarında (SP04 K01)</b> tanımlanmış standartlar uygulanır. VIP Statüleri, Statü açıklamaları <b>Sedna programı üzerinden Misafir Şikayet-İstek-Arıza Kayıt Altına Alma Kuralları'na (SP04 K02)</b> göre ilgili departmanlara iletilir. Tüm departmanlar tarafından takibi yapılır.	Ön Büro Müdürü Misafir İlişkileri Müdürü Resepsiyon Şefi
A LA CARTE REZERVASYONU	<b>Konsept Kurallarında(SP04 K01)</b> anlatıldığı gibi Misafirlerin günlük olarak A La Carte rezervasyon talepleri alınarak <b>Sedna programı</b> üzerinden ilgili departmanlara iletilir. Misafir İlişkileri Müdürü olmadığı durumlarda rezervasyon talepleri Önbüro tarafından alınarak ilgili departmanlara iletilir.	Misafir İlişkileri Müdürü Ön Büro Müdürü F&B Müdürü Aşçıbaşı
MİSAFİR HANDİKAP BİLDİRİMİ	Herhangi bir gıdaya alerjisi bulunan veya handikapı olan misafirler Misafir İlişkileri ve Ön Büro tarafından <b>Sedna programı</b> üzerinden tüm departmanlara bildirilir.	Tüm Departmanlar
HASTA MİSAFİRİN TAKİBİ	Her gün Anlaşmalı Hastane Hemşiresinden tesiste konaklayan fakat herhangi bir nedenden dolayı hasta olan veya hastanede yatmakta olan misafirlerin listesi alınarak <b>Hasta Misafir Takip Formu'na (SP04 F01)</b> kaydedilir. Daha sonra form taranıp <b>VektraWeb</b> programına yüklenir. Misafir İlişkileri olmadığı durumlarda Önbüro tarafından takibi yapılır.	Misafir İlişkileri Müdürü Ön Büro Müdürü
ÖLÇME / İZLEME	Holiday Check – Tripadvisor – Zoover, Facebook, Instagram ve Misafir Memnuniyet Anketindeki geri bildirimler Haftalık - Aylık analiz edilerek toplantılarda mutlaka görüşülür. Aynı şekilde misafir talepleri ve şikayetleri de konularına analiz edilerek toplantılarda görüşülür.	Misafir İlişkileri Müdürü Kalite Müdürü
ARIZALARIN BİLDİRİLMESİ	Makine ve ekipmanlarda yaşanan arızalar Teknik servis departmanına <b>Sedna</b> sistemi ile bildirilir. Acil giderilmesi gereken arızalar telefonla bildirildikten sonra doğrudan Sedna sistemine işlenir.	İlgili Departman Müdürü

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ	Tesis içerisinde personel veya misafir tarafından kaybedilen bulunamayan veya bulunan tüm eşyalar Ön Büro departmanına bildirilir.	Tüm Departmanlar
	<b>Kayıp-Bulunmuş Eşyalar;</b> Sedna Ön Büro Kayıp-Bulunan Eşya sekmesinden bulunan veya unutulmuş eşya için kayıt açılır. <b>Misafire Verilen Bulunmuş Eşyalar:</b> Sedna Ön Büro Kayıp-Bulunan Eşya sekmesinden açılan kayıt kapatılır.	İlgili Departman Ön Büro
	Bulunan eşyaya ait bilgiler kaydedildikten sonra formun çıktısı alınarak bulunan değerli eşyaların üzerine yapıştırılır. Değerli malzemeler Ön Büro Departmanı tarafından en az 1 yıl kilit altında saklanır. Değersiz malzemeler Housekeeping ofisine gönderilir ve 30 gün saklanır. Süre sonunda malzemeler teslim alınmaz ise bulan personele teslim edilir ve Departman Müdürü onayı ile <b>Eşya Çıkış Formu (SP06 F11)</b> düzenlenerek testisten çıkışına izin verilir ve süresi dolduğu için Sedna'da açılan kayıt kapatılır.	Housekeeping İlgili Departman Müdürü
	Kayıp bildirimi yapılmış ve sonrasında bulunan malzemeler için kaybeden kişi ile iletişime geçilir. Bulunan malzeme Yönetimin ve kayıp eden kişinin onayladığı şekilde teslim edilerek Sedna'da açılan kayıt kapatılır.	Ön Büro
DOKÜMAN İHTİYACI VE REVİZYONU	Yeni doküman ihtiyacı veya mevcut dokümanlarda düzenleme gerektiğinde ilgili doküman Departman Müdürleri tarafından oluşturularak Kalite Müdürü'ne bildirilir.	Departman Müdürleri
	Kalite Müdürü, İlgili Departman Müdürü ile değerlendirme yapar ve <b>Kalite Kılavuzu'na (KK01)</b> göre ihtiyacı veya düzenlemeyi gerçekleştirir ve Yönetim'in onayına sunar.	Kalite Departmanı
	Yönetim tarafından onaylanan doküman yürürlüğe girmiş demektir.	Yönetim
PERSONEL İŞLEMLERİ	Personelin işe giriş, izin, işten çıkış, ödüllendirme ve disiplin işlemleri <b>İnsan Kaynakları Süreç Planı (SP03)</b> 'na göre gerçekleştirilir.	İlgili Departman Müdürü
	Personelin işe girişinde resmi evrakları hazırlaması istenir. Evrakları tamamlanmayan personelin işe başlangıcı yapılmaz. İş başlangıcı ve sigortası yapılmayan veya işten çıkışı yapılan personelin tesiste bulunmasına ve lojmanda kalmasına izin verilmez.	İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü
	Personelin izin ihtiyacında (Yıllık izinler hariç) <b>Geçici İzin Formu (SP03 F14)</b> Departman Müdürü tarafından doldurulur. Personel tarafından imzalanan form Departman Müdürü ve İnsan Kaynakları Müdürü tarafından onaylanır.	İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü
	<b>Haftalık Çalışma Planı Formu (SP03 F13)</b> , Departman Müdürü tarafından hazırlanarak tüm personele imzalatılır ve gelecek haftanın çalışma planı cumartesi günü mesai bitimine kadar İnsan Kaynaklarına teslim edilir. <b>Haftalık Çalışma Planı Formu'nda (SP03 F13)</b> belirtilen izin günlerinde değişiklik olması durumunda <b>Geçici İzin Formu (SP03 F14)</b> mutlaka düzenlenir ve İnsan kaynaklarına teslim edilir. <b>Puantaj Formu (SP03 F12)</b> Departman Müdürü tarafından doldurularak her ayın son gününde İnsan Kaynakları Departmanına e-posta yoluyla gönderilir.	İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü
	Çıkış işlemlerinde; ilgili departmandan sorumlu bir kişi ve işten ayrılacak personel İnsan Kaynakları Müdürüne gider. İnsan Kaynakları Departmanından <b>İşten Ayrılma Formu (SP03 F18)</b> alınır. İşten Ayrılma Formu Sorumlu Kişi eşliğinde ilgili Departman Müdürlerine onaylatılarak doldurulur. Kendisine zimmetli olan malzemeler ilgili departmanlara teslim edilerek <b>Zimmet Teslim ve İade Formu (SP03 F11)</b> kapatılır. <b>İşten ayrılacak tüm personellere çıkış işlemleri bitene kadar mutlaka kendi departmanından sorumlu bir kişi eşlik eder.</b>	Personel İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite MüdürüONAY  
Genel Müdür

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
EĞİTİM FAALİYETLERİ	İşe yeni başlayan her personele Oryantasyon Eğitimi verilir ve <b>Eğitim Katılım Formu (SP03 F29)</b> doldurulur.	İlgili Departman Müdürü
	Departmanlar her yıl şubat ayında, gerçekleştirecekleri eğitim faaliyetlerini yıllık olarak ay bazında <b>Yıllık Eğitim Planı'na (SP03 P01)</b> kayıt ederler ve e-posta yoluyla İnsan Kaynakları Müdürü'ne gönderirler.	İlgili Departman Müdürü
	Gerçekleştirilen planlı ve plansız eğitimler <b>Eğitim Katılım Formu (SP03 F29)</b> ile kayıt altına alınır ve orijinali İnsan Kaynakları Departmanı'na teslim edilir, bir fotokopisi departmanda kalır.	İlgili Departman Müdürü
GÖREVDE YÜKSELME ve TERFİ	Personelin performans değerlendirmesi, görevde yükselme ve terfi işlemleri <b>İnsan Kaynakları Süreç Planı'na (SP03)</b> göre gerçekleştirilir.	İlgili Departman Müdürü
YASAL KOŞULLARIN TAKİBİ	Her departman kendi faaliyet konusu ile ilgili yasal gereklilikleri takip etmekle yükümlüdür. Takip edilen yasal gereklilikler e-posta yoluyla Kalite Müdürü'ne bildirilir.	İlgili Departman Müdürü Kalite Müdürü
TESİS İÇİ İLETİŞİM	Tesis içi departmanlar arası iletişim e-posta, sosyal medya uygulamaları ve telefonla sağlanır. Yazılı olarak yapılacak bildirimlerde <b>Duyuru Formu (SP03 F27)</b> kullanılır.	İlgili Departman Müdürü
	Ayrıca personele doğrudan yapılacak bildirimlerde İnsan Kaynakları Departmanı tarafından <b>Duyuru Formu (SP03 F27)</b> hazırlanır ve ilgili personel alanlarına asılır.	İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü
	Haftalık, aylık ve yönetim gözden geçirme toplantılarında alınan kararlar Kalite Müdürü tarafından VektraWeb üzerinden <b>Toplantı Tutanağında</b> kayıt altına alınır. Alınan kararların termin tarihleri <b>VektraWeb üzerinden</b> departman müdürleri tarafından takip edilir.	Tüm Departman Müdürleri
	Tesis içi Yönetim tarafından yapılan bildirimlerde VektraWeb üzerinden <b>Memorandum</b> yayınlanır.	Yönetim İlgili Departman Müdürleri
TESİS DIŞI İLETİŞİM	Departmanlar, tesis dışı iletişimlerde e-posta veya telefonla iletişime geçerler. Yazılı bildirimlerde <b>Fax-Mesaj Formu (SP03 F30)</b> ve/veya antetli kağıt kullanılır. Yasal veya yükümlülük gerektiren her konuda mutlaka Yönetimin onayı alınır.	İlgili Departman Müdürleri
ATIK YÖNETİMİ	Tesisimizde atıkların ayrıştırılması <b>Atık Yönetim Planı'nda (SP10 P01)</b> tanımlanan kurallara göre gerçekleştirilir. Tehlikeli atıklar <u>Teknik Servis'e bilgi verilerek</u> ilgili alanlarda depolanır.	İlgili Departman Müdürleri Teknik Servis
	<b>Tehlikesiz Atıklar ve Atık Alanları;</b> Pet Şişeler ve Plastik Bidonlar (15 01 02), Camlar (15 01 07) ve Küçük Metal Kutular (15 01 04), Organik ve Diğer Atıklar (20 02 01), Kağıt-Karton ve Tetrapak Kutular (15 01 01), Tenekeler (15 01 04), Tüm Tehlikesiz Atıklar belirlenen bölümlere konmadan önce tartılır ve miktarları <b>Atık Takip Formuna (SP10 F01)</b> kaydedilir. Doldurulan form her ayın sonunda Kalite Müdürü'ne iletilir.	İlgili Departman Müdürleri
	<b>Tehlikeli Atıklar ve Atık Alanları;</b> Piller (Lobby giriş, Fitness Center Önü, Mini Club ), Flüoresan Lambalar, Toner ve Kartuşlar, Elektronik Parçalar, Tehlikeli madde bulaşmış malzemeler, İçi Boş Kimyasal Şişeleri ve Bidonları, Sıvı Tehlikeli Kimyasallar (Tehlikeli Atık Bölümü Belirlenen Rafta), Tıbbi Atıklar (Doktor Odası).	İlgili Departman Müdürü
TEHLİKELİ MADDE YÖNETİMİ	Tesiste kullanımda olan yasal olarak Tehlikeli sınıfta yer alan kimyasallar ve maddelerin kontrolü <b>Çevre ve Atık Süreç Planına (SP10)</b> göre sağlanır.	İlgili Departman Müdürü

HAZIRLIK-KONTROL  
Kalite MüdürüONAY  
Genel Müdür

## ÖN BÜRO SÜREÇ PLANI

## SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
ENERJİ VE SU TASARRUFU	Su sızıntıları departman personeli tarafından tespit edilmesi durumunda doğrudan Teknik Departmana arıza olarak bildirilir. Ayrıca ihtiyaç dışı yanan aydınlatmalar ve ekipmanlar ilgili departmana bilgi verilerek kapatılır.	İlgili Departman Müdürü
İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER	Personeller tarafından departmanlarının faaliyetleri sırasında ortaya çıkan uygunsuzlukları veya tespit edilen potansiyel uygunsuzlukları doğrudan departman yöneticisine bildirilir.	Personeller
	Ortaya çıkan uygunsuzluklar veya tespit edilen potansiyel uygunsuzluklar için <b>Düzeltilici Faaliyet</b> , tespit edilen potansiyel uygunsuzluklar için <b>Önleyici Faaliyet</b> kaydı açılır ve Kalite Müdürü'ne iletilir.	İlgili Departman Müdürü
	Kalite Müdürü tarafından mevcut Düzeltici veya Önleyici Faaliyetler durumuna ve giderilme periyoduna göre ilgili departmanla görüşülerek takip altına alınır.	İlgili Departman Müdürü
	Periyodik aralıklarla iyileştirici faaliyetlerin durumu ilgili departmanlarla değerlendirilir. Eğer iyileştirici faaliyetler planlanan periyotta olumlu sonuçlanmışsa kapaması yapılır. Olumlu sonuçlanmayanların takip süresi belirlenerek izlenmesi sağlanır.	Kalite Müdürü
İŞ GÜVENLİĞİ ve ACİL DURUMLAR	Tesisimizde <b>Acil Durum Planına</b> göre tanımlanan veya benzeri acil durumların yaşanması durumunda <b>İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Çalışma Talimatı</b> göre hareket edilir. Acil durumlar tespit edildiğinde <b>Acil Durum Ekip Listesi'nde (SP03 L01)</b> kişilere haber verilir. Ekiplerin aksiyonları almasında ilgili departman amiri ekip sorumlularına acil durum ortadan kaldırılana kadar yardım etmekle sorumludur.	İlgili Departman Müdürü
	Tesisimizde tanımlanan veya benzeri acil durumların, iş güvenliği uygunsuzluklarının veya herhangi bir olayın yaşanması durumunda bu uygunsuzluklar <b>Tutanak (SP03 F31)</b> ile kayıt altına alınır ve mutlaka yönetim bilgilendirilir. Orjinali İnsan Kaynakları Departmanına teslim edilir.	İlgili Departman Müdürü
TESİSE AİT EŞYALAR	Tesise ait demirbaşların tesis dışına çıkarılırken veya emanet alınan bir ekipmanın tesis içine kabulü yapılırken ilgili departman müdürü tarafından <b>VektraWeb</b> programında <b>Eşya Çıkışı</b> kayıt altına alınır. Demirbaşın tesise kabulünde VektraWeb'teki kayıt kapatılır. Aynı şekilde emanet alınan ekipmanlar da iade edilirken açılan kayıt program üzerinden kapatılır.	İlgili Departman Müdürü