

	MİSAFİR İLİŞKİLERİ SÜREÇ PLANI				
SÜREÇ TANIMI	Tesise gelen misafirlerin girişlerinden çıkış günlerine kadar istek-talep ve şikayetlerin alınması, Konsept Kurallarına göre VIP standardının uygulanmasına, misafir memnuniyetinin izlenmesi ile ilgili yöntem ve sorumlulukları belirleyerek standart getirmektir.				
İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Ön Büro, Housekeeping, Teknik Servis, Misafir İlişkileri, Yiyecek & İçecek, Mutfak, İnsan Kaynakları, Muhasebe, Satınalma, Güvenlik.				
SÜREÇ GİRDİLERİ		SÜREÇ ÇIKTILARI	KAYNAKLAR	İLGİLİ YASAL MEVZUAT	
Rezervasyon Talepleri Acenta ve Misafir Talepleri Eğitim İhtiyacı		Konaklayan Misafir Bilgileri Satınalma Talepleri İletişim Kayıtları	Personel, Otel İşletim Sistemi (Sedna), İletişim Ekipmanları	Kişisel Verileri Koruma Kanunu ...	
KONTROL KRİTERLERİ		KONTROL SIKLIĞI VE YÖNTEMİ	PERFORMANS KRİTERLERİ	PERFORMANS ÖLÇME PERİYODU VE YÖNTEMİ	
Misafir Anket Sonuçları Tripadvisor-Holiday Check Zoover- Instagram- Facebook		Misafir Talepleri (Günlük) Sosyal Medya Ağı Kontrolleri(Günlük)	Misafir Memnuniyet Oranı Misafir Şikayet Oranı Misafir Anket - Yorum Oranı	Yönetim Sistemleri Kayıtları (Haftalık - Aylık) Yorum Siteleri Raporları(Haftalık - Aylık)	
SÜREÇ DOKÜMANLARI					
DOKÜMAN NO	DOKÜMAN ADI	BULUNDUĞU ORTAM	MUHAFAZA SORUMLUSU	SAKLAMA SÜRESİ	
				BÖLÜM	ARŞİV
SP04	Misafir İlişkileri Süreç Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Misafir İlişkileri Müdürü Kalite Müdürü	BSRT	3 YIL
SP04 K01	Konsept Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Misafir İlişkileri Müdürü Kalite Müdürü	BSRT	1 YIL
SP04 K02	Misafir Şikayet-İstek-Arıza Kayıt Altına Alma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Misafir İlişkileri Müdürü Kalite Müdürü	1 YIL	2 YIL
SP05 F01	Hasta Misafir Takip Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Misafir İlişkileri Müdürü Kalite Müdürü	1 YIL	2 YIL

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite Müdürü

ONAY
Genel Müdür

MİSAFİR İLİŞKİLERİ SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
MİSAFİRLERİN KARŞILANMASI	Giriş yapan misafirler selamlanarak resepsiyona yönlendirilir ve misafirlere F&B personelleri tarafından "Hoşgeldiniz İçeceği" ikram edilir. Resepsiyonda giriş işlemleri devam ederken Misafir İlişkileri Müdürü tarafından tesis hakkında genel bilgilendirme yapılır.	Misafir İlişkileri Müdürü Önbüro Müdürü FB Müdürü
MİSAFİR TALEPLERİ	Misafirler, taleplerini doğrudan veya rehberler aracılığıyla Misafir İlişkileri veya Ön Büro departmanına bildirirler. Misafirlerden gelen öneri ve/veya talepler doğrultusunda Misafir İlişkileri tarafından Sedna programı üzerinden Misafir Şikayet-İstek-Arıza Kayıt Altına Alma Kuralları'na (SP04 K02) göre ilgili departmana talepler bildirilir.	Misafir İlişkileri Müdürü Önbüro Müdürü İlgili Departmanlar
ÖZEL TALEPLER	Misafirlerin, ücretli özel gün vb. talepleri doğrultusunda Aktivite Fişi (SP05 F02) doldurulur ve misafire onaylatılır. Fişin ilk nüshası misafire teslim edilir. Organizasyon ihtiyacı doğrultusunda istekler Sedna programı üzerinden Misafir Şikayet-İstek-Arıza Kayıt Altına Alma Kuralları'na (SP04 K02) göre ilgili departmana bildirilir.	Tüm Departman Müdürleri
MİSAFİR MEMNUNİYETİ	Misafirlerin memnuniyetini ölçmek-izlemek ve tesisimizle ilgili izlenimlerini Tripadvisor, Zoover, Holiday Check'e bildirmeleri tüm departmanlar tarafından mutlaka hatırlatılır. Misafir memnuniyetini ölçmek için ayrıca Misafir Memnuniyet Anketi kullanılır. Misafir Memnuniyet Anketi; Misafir İlişkileri, Önbüro ve Housekeeping departmanları tarafından misafirlere doldurtulur. Housekeeping departmanı tarafından anketler misafir odalarına bırakılır ve doldurulan anketler maidler tarafından toplanarak HK Müdürü'ne teslim edilir.	Misafir İlişkileri Müdürü Ön Büro Müdürü HK Müdürü
MİSAFİR ŞİKAYETLERİ	Şikâyet olması durumunda; • Misafir İlişkileri tarafından Sedna programı üzerinden Misafir Şikayet-İstek-Arıza Kayıt Altına Alma Kuralları'na (SP04 K02) göre şikâyetin konusu yazılarak ilgili departmana gönderilir. • Sistem üzerinden (Sedna) ilgili departman tarafından söz konusu şikâyetin kök sebebi, önlem planı ve termin tarihi belirtilir. Bu arada Misafir İlişkileri tarafından misafirle görüşülür. Misafire alınan önlem planı ile ilgili bilgi verilir. • İlgili Departman Müdürü tarafından termin tarihi takibi yapılır. Alınan önlem planı etkin olmuş ise Kalite Müdürü'nün bilgisi dahilinde Misafir İlişkileri Müdürü tarafından sistem üzerinden (sedna) şikâyet kapatılır. Önlem planı etkin olmayıp tekrar edilir ise Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu (KK01 F02) açılır. • Misafir şikâyetleri periyodik olarak Misafir İlişkileri ve/veya Kalite Müdürü tarafından analiz edilir ve haftalık - aylık toplantılarda raporlanır.	Tüm Departman Müdürleri
VIP MİSAFİRLER	Misafir İlişkileri tarafından her sabah Sedna'dan VIP Misafir Listesi kontrol edilir. Bu listede VIP statüsü belirlenmiş Konsept Kurallarında (SP04 K01) tanımlanmış standartlar uygulanır. VIP Statüleri, Statü açıklamaları Sedna programı üzerinden Misafir Şikayet-İstek-Arıza Kayıt Altına Alma Kuralları'na (SP04 K02) göre ilgili departmanlara iletilir. Tüm departmanlar tarafından takibi yapılır.	Ön Büro Müdürü Misafir İlişkileri Müdürü Resepsiyon Şefi
A LA CARTE REZERVASYONU	Konsept Kurallarında(SP04 K01) anlatıldığı gibi Misafirlerin günlük olarak A La Carte rezervasyon talepleri alınarak Sedna programı 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 Sedna programı 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 Hasta Misafir Takip Formu'na (SP04 F01) kaydedilir. Daha sonra form taranıp VektraWeb 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 şikâyetleri de konularına analiz edilerek toplantılarda görüşülür.	Misafir İlişkileri Müdürü Kalite Müdürü

MİSAFİR İLİŞKİLERİ SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
ARIZALARIN BİLDİRİLMESİ	Makine ve ekipmanlarda yaşanan arızalar Teknik servis departmanına Sedna sistemi ile bildirilir. Acil giderilmesi gereken arızalar telefonla bildirildikten sonra doğrudan Sedna sistemine işlenir.	İlgili Departman Müdürü
KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ	Tesis içerisinde personel veya misafir tarafından kaybedilen bulunamayan veya bulunan tüm eşyalar Ön Büro departmanına bildirilir.	Tüm Departmanlar
	Kayıp-Bulunmuş Eşyalar: Sedna Ön Büro Kayıp-Bulunan Eşya sekmesinden bulunan veya unutulmuş eşya için kayıt açılır. Misafire Verilen Bulunmuş Eşyalar: 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 Eşya Çıkış Formu (SP06 F11) düzenlenerek tesisten 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 Kalite Kılavuzu'na (KK01) 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 İnsan Kaynakları Süreç Planı (SP03) '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) Geçici İzin Formu (SP03 F14) Departman Müdürü tarafından doldurulur. Personel tarafından imzalanan form Departman Müdürü ve İnsan Kaynakları Müdürü tarafından onaylanır.	İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü
	Haftalık Çalışma Planı Formu (SP03 F13) , Departman Müdürü tarafından hazırlanarak tüm personele imzalatılır ve gelecek haftanın çalışma planı cumartesi günü mesai bitimine kadar İnsan Kaynaklarına teslim edilir. Haftalık Çalışma Planı Formu'nda (SP03 F13) belirtilen izin günlerinde değişiklik olması durumunda Geçici İzin Formu (SP03 F14) <u>mutlaka</u> düzenlenir ve İnsan kaynaklarına teslim edilir. Puantaj Formu (SP03 F12) 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 İşten Ayrılma Formu (SP03 F18) alınır. İşten Ayrılma Formu Sorumlu Kişi eşliğinde ilgili Departman Müdürlerine onaylatılarak doldurulur. Kendisine zimmetli olan malzemeler ilgili departmanlara teslim edilerek Zimmet Teslim ve İade Formu (SP03 F11) kapatılır. İşten ayrılacak tüm personellere çıkış işlemleri bitene kadar mutlaka kendi departmanından sorumlu bir kişi eşlik eder.	Personel İlgili Departman Müdürü İnsan Kaynakları Müdürü
EĞİTİM FAALİYETLERİ	İşe yeni başlayan her personele Oryantasyon Eğitimi verilir ve Eğitim Katılım Formu (SP03 F29) doldurulur.	İlgili Departman Müdürü
	Departmanlar her yıl şubat ayında, gerçekleştirecekleri eğitim faaliyetlerini yıllık olarak ay bazında Yıllık Eğitim Planı'na (SP03 P01) kayıt ederler ve e-posta yoluyla İnsan Kaynakları Müdürü'ne gönderirler.	İlgili Departman Müdürü
	Gerçekleştirilen planlı ve plansız eğitimler Eğitim Katılım Formu (SP03 F29) 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 İnsan Kaynakları Süreç Planı'na (SP03) 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

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
TESİS İÇİ İLETİŞİM	Tesis içi departmanlar arası iletişim e-posta, sosyal medya uygulamaları ve telefonla sağlanır. Yazılı olarak yapılacak bildirimlerde Duyuru Formu (SP03 F27) kullanılır.	İlgili Departman Müdürü
	Ayrıca personele doğrudan yapılacak bildirimlerde İnsan Kaynakları Departmanı tarafından Duyuru Formu (SP03 F27) 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 Toplantı Tutanağında kayıt altına alınır. Alınan kararların termin tarihleri VektraWeb üzerinden departman müdürleri tarafından takip edilir.	Tüm Departman Müdürleri
	Tesis içi Yönetim tarafından yapılan bildirimlerde VektraWeb üzerinden Memorandum yayınlanır.	Yönetim İlgili Departman Müdürleri
TESİS DIŞI İLETİŞİM	Departmanlar, tesis dışı iletişimlerde e-posta veya telefonla iletişime geçerler. Yazılı bildirimlerde Fax-Mesaj Formu (SP03 F30) ve/veya antetli kağıt kullanılır. Yasal veya yükümlülük gerektiren her konuda mutlaka Yönetimin onayı alınır.	İlgili Departman Müdürleri
ATIK YÖNETİMİ	Tesisimizde atıkların ayrıştırılması Atık Yönetim Planı'nda (SP10 P01) tanımlanan kurallara göre gerçekleştirilir. Tehlikeli atıklar <u>Teknik Servis'e bilgi verilerek</u> ilgili alanlarda depolanır.	İlgili Departman Müdürleri Teknik Servis
	Tehlikesiz Atıklar ve Atık Alanları; 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 Atık Takip Formuna (SP10 F01) kaydedilir. Doldurulan form her ayın sonunda Kalite Müdürü'ne iletilir.	İlgili Departman Müdürleri
	Tehlikeli Atıklar ve Atık Alanları; Piller (Lobby giriş, Fitness Center Önü, Mini Club), Flüoresan Lambalar, Toner ve Kartuşlar, Elektronik Parçalar, Tehlikeli madde bulaşmış malzemeler, İçİ 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 Çevre ve Atık Süreç Planına (SP10) göre sağlanır.	İlgili Departman Müdürü
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 Düzeltici Faaliyet , tespit edilen potansiyel uygunsuzluklar için Önleyici Faaliyet 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 kapamasi yapılır. Olumlu sonuçlanmayanların takip süresi belirlenerek izlenmesi sağlanır.	Kalite Müdürü
İŞ GÜVENLİĞİ ve ACİL DURUMLAR	Tesisimizde Acil Durum Planına göre tanımlanan veya benzeri acil durumların yaşanması durumunda İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Çalışma Talimatı göre hareket edilir. Acil durumlar tespit edildiğinde Acil Durum Ekip Listesi'nde (SP03 L01) kişilere haber verilir. Ekiplerin aksiyonları almasında ilgili departman amiri ekip sorumlularına acil durum ortadan kaldırılabilece kadar yardım etmekle sorumludur.	İlgili Departman Müdürü
	Tesisimizde tanımlanan veya benzeri acil durumların, iş güvenliği uygunsuzluklarının veya herhangi bir olayın yaşanması durumunda bu uygunsuzluklar Tutanak (SP03 F31) 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 VektraWeb programında Eşya Çıkışı 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