

RİSK BELİRLEME ve FIRSAT TANIMLAMA TABLOSU																	GÖZDEN GEÇİRME TARİHİ:		
	RİSK TANIMLAMA			RİSK ANALİZİ			RİSKİN ÖNEM DURUMU	FAALİYET PLANI						RİSK ANALİZİ - 2. DEĞERLENDİRME					
SÜREÇLER FAALİYETLER	RİSK KAYNAĞI (YAPILAN İŞ, EKİPMAN ORTAM)	BELİRLENEN RİSK	ETKİ, OLASI DURUM/ANALİZİ (Neden Olabileceği Sonuç)	RİSK DEĞERLENDİRME			RİSK DERECELENDİRİLMESİ	FAALİYET TANIMI/ PLANLANAN FAALİYET	TERMİN	FIRSAT	SORUMLU	GÜNCELLEME TARİHİ	RİSK DEĞERLENDİRME			RİSK DERECELENDİRİLMESİ			
				O	S	Z							O	S	Z				
				OLASILIK	SIKLIK	RİSK PUANI	1						2	3	4	5	OLASILIK	SIKLIK	RİSK PUANI
GUEST RELATIONS	DİL BİLGİSİ	MİSAFİR İLİŞKİLERİNİN YABANCI DİL BİLGİSİNİN YETERSİZ KALMASI	MİSAFİRLER İLE KURULAN İLETİŞİMİN ETKİN OLMAMASI VE BUNA BAĞLI OLARAK MİSAFİR MEMNUNİYETSİZLİĞİNİN ORTAYA ÇIKMASI	3	1	3	1	İŞE ALIMDA OTELİMİZDE KONAKLAYAN MİSAFİR MİLLİYETLERİNE GÖRE YABANCI DİL BİLGİSİ ARANMAKTADIR. BUNA BAĞLI İŞE ALIM SÜRECİ İLERLEMEDİR.	NİSAN		YÖNETİM İNSAN KANAKLARI		1	1	1	1			
	İLETİŞİM	MİSAFİR İLİŞKİLERİNİN İLGİLİ DEPARTMANLAR İLE İLETİŞİMİNİN ZAYIF OLMASI	MİSAFİR İSTEKLERİ VEYA ŞİKAYETLERİ GİBİ DURUMLARIN İLGİLİ DEPARTMANLARA İLETİLEMESİ VE BUNA BAĞLI OLARAK ALINACAK AKSIYONLARIN ETKİN VE YETERLİ OLMAMASI	6	3	18	1	MİSAFİR İLİŞKİLERİ TARAFINDAN TALEPLER, MEMNUNİYETSİZLİKLER İLGİLİ DEPARTMANLARA ZAMANINDA İLETİLEREK ŞİKAYETE DÖNMEDEN ÖNLEM PLANI OLUŞTURULMAKTADIR.	SÜREKLİ KONTROL		MİSAFİR İLİŞKİLERİ İLGİLİ DEPARTMAN MÜDÜRLERİ		3	3	9	1			
	MİSAFİR ŞİKAYETİ	MİSAFİR ŞİKAYETLERİNİN ETKİN DEĞERLENDİRİLEMESİ	MİSAFİR ŞİKAYETLERİNİN ARTMASINA VE ALINAN AKSIYONLARIN ETKİN VE YETERLİ OLMAMASINA NEDEN OLUR. BUNA BAĞLI OLARAK HEDEFLenen MİSAFİR MEMNUNİYETİNE ULAŞILAMAMASI.	6	6	36	2	HAFTALIK TOPLANTILARDA MİSAFİR ŞİKAYETLERİ KONULARINA GÖRE DEĞERLENDİRİLİP ÖNLEM PLANLARI VE ETKİNLİKLERİ GÖRÜŞÜLMEDİR.	SÜREKLİ KONTROL		YÖNETİM İLGİLİ DEPARTMAN MÜDÜRLERİ		6	2	12	1			
	MİSAFİR KARŞILAMA/BİLGİLENDİRME	MİSAFİRLERİN KONSEPT KURALLARINA GÖRE KARŞILANMAMASI, GİRİŞTE YANLIŞ BİLGİLENDİRİLMELERİ	MİSAFİR MEMNUNİYETSİZLİĞİNE VE ŞİKAYETLERE NEDEN OLABİLİR.	3	2	6	1	MİSAFİR KARŞILAMA VE BİLGİLENDİRME KONSEPT KURALLARINA GÖRE YAPILMAKTADIR.	SÜREKLİ KONTROL		MİSAFİR İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ		3	1	3	1			
	ALA CARTE REZERVASYONLARI	ALA CARTE REZERVASYONLARININ PLANSIZ ALINMASI. ALINAN REZERVASYONLAR HAKKINDA İLGİLİ DEPARTMANA YANLIŞ BİLGİ VERİLMESİ.	ALA CARTE İÇİN YAPILAN HAZIRLIKLARIN EKSİK VEYA FAZLA YAPILMASINA NEDEN OLUR. BUDA MİSAFİR ŞİKAYETLERİ VE ZAYI ÜRÜN ARTIŞINA NEDEN OLABİLİR.	3	2	6	1	GÜNLÜK, ALA CARTE REZERVASYONLARI ALINIR VE RESEPŞİYONA BIRAKILIR. İLGİLİ DEPARTMANLARA BİLGİSİ VERİLİR.	SÜREKLİ KONTROL		MİSAFİR İLİŞKİLERİ İLGİLİ DEPARTMAN MÜDÜRLERİ		3	1	3	1			