

İLETİŞİM KURALLARI

Uygulama Sorumlusu:	Tüm personeller	Kontrol Sorumlusu:	Tüm Departman Müdürleri
----------------------------	-----------------	---------------------------	-------------------------

Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel’de tüm departmanlar arasında iç ve otel dışı iletişimin etkin bir şekilde nasıl gerçekleştirileceğini açıklamaktır.

İç iletişim faaliyetlerini (Tesis içerisinde faaliyet gösteren tüm departmanların sözlü ve yazılı iletişim), dış İletişim faaliyetlerini (Tesis ile misafirler, tedarikçiler, resmi ve resmi olmayan diğer kurumlar arasındaki sözlü ve yazılı iletişim), günlük, haftalık, aylık toplantıları ve yönetim gözden geçirme toplantılarını kapsar.

1. Bu kuralın uygulanmasından tüm Tesis çalışanları sorumludur.

2. TOPLANTILAR:

Haftalık Yönetim Toplantıları: Haftalık olarak Departman Yöneticilerinin Genel Müdür yönetiminde yapmış oldukları genel bilgilendirme ve sorun çözme toplantılarıdır. Bu toplantıda üst yönetim genel bilgilendirme yapıp, varsa tespit ettikleri iyileştirmeye açık alanları belirtir. Bu konularda diğer departman yöneticilerinden de alınan yorumlar sonucunda faaliyet planları belirlenir. Daha sonra tüm departman yöneticileri kendileriyle ilgili bir hafta önce yaptıkları faaliyetler ve o hafta yapacakları işlerle ilgili bilgi verirler. Yine bu bilgilendirme sırasında varsa yapılması gereken ilave faaliyetler üst yönetim kararıyla uygulamaya alınır. Kalite Müdürü tarafından Toplantı Tutanağına (SP03 F26) kaydedilerek VectraWeb programına yüklenir. Planlanan faaliyetlerin takibi termin tarihlerine VectraWeb programından yapılır. Her bir toplantı tutanağında, toplantıya katılanlar, alınan kararlar, işlerin sorumluları ve yapılacak işlerin termin tarihleri belirtilir. Bir sonraki toplantıda bir önceki toplantıdan Toplantı Tutanağına (SP03 F26) alınan herhangi bir karar ise sonuçlar görüşüldükten sonra gündem konularına geçilir.

Aylık Yönetim Toplantıları: Aylık olarak Departman Yöneticilerinin Genel Müdür yönetiminde yapmış oldukları bütçe toplantılarıdır. Her departman daha önceden belirlenmiş olan bütçeleri doğrultusunda üst yönetime gerçekleşen verilerle birlikte erişim durumları hakkında bilgilendirme yapar. Gerçekleşen veriler doğrultusunda alınması gereken önlemler ve yapılacak ilave faaliyetler üst yönetim kararıyla uygulamaya alınır. Kalite Müdürü tarafından Toplantı Tutanağına (SP03 F26) kaydedilerek VectraWeb programına yüklenir. Planlanan faaliyetlerin takibi termin tarihlerine VectraWeb programından yapılır. Her bir toplantı tutanağında, toplantıya katılanlar, alınan kararlar, işlerin sorumluları ve yapılacak işlerin termin tarihleri belirtilir. Bir sonraki toplantıda bir önceki toplantıdan Toplantı Tutanağına (SP03 F26) alınan herhangi bir karar ise sonuçlar görüşüldükten sonra gündem konularına geçilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları

Düzenli olarak her yıl toplantı tarihi, saati, yeri ve gündemi 2 hafta öncesinden belirlenmek şartı ile yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yılda en az bir kere yapılır.

Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel Yönetim Sistemi iç denetimlerinin ve dönemsel ihtiyaçlar nedeni ile gerektiğinde en az 2 hafta öncesinden mail yolu ile veya duyuru yolu ile ilan edilmek suretiyle üst yönetim veya Kalite Müdürü talebi ile ara dönem Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları yapılabilir.

Toplantıya; Genel Koordinatör, Genel Müdür, Kalite Müdürü ve katılması talep edilen ilave davetliler katılır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



İLETİŞİM KURALLARI

Toplantıda görüşülmek üzere Laguna Beach Alya Resort Otel hedefleri, performans değerlendirme sonuçları, önceki yönetimin gözden geçirme toplantısı karar tutanakları, veri analizi sonuçları Kalite Müdürü tarafından toplantıya sunulur.

Laguna Beach Alya Resort & Spa Yönetim Sistemi' nin belirlediği ve görüşülmesini şart koştuğu gündem maddeleri;

- Bir önceki Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı kararlarının uygulama aşamasındaki sonuçlarının değerlendirilmesi ve takibi,
- İç ve dış sistem tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Müşteri geri beslemeleri toplamı,
- Süreç performansı ve ürün uygunluklarının değerlendirilmesi toplamı,
- Önleyici / Düzeltici faaliyetlerin tartışılması,
- Laguna Beach Alya Resort & Spa Yönetim Sistemi'ni etkileyecek planlanmış değişiklikler, yenilikler diğer karar ve uygulamaların değerlendirilmesi,
- Yasal yükümlülüklerle uyum,
- Laguna Beach Alya Resort & Spa Yönetim Sistemi Politikasının güncelliği ve sistemlerin politikalara, politikaların sistemlere uyumu,
- Çevre, İş ve Gıda Güvenliği Sistemi. (Kritik Kontrol Noktaları)
- Değişiklikler sonucu oluşacak etkileşimler (Pazar ihtiyaçları ve yasalar gibi),
- Sistemin kalitesini etkileyen diğer faktörler, (Orijinal tahminlerin-varsayımların değişimi, finans, sosyal çevre durumları, yeni teknolojiler ve uygulamalar, v.b.)
- Şirketin öz-değerlendirme sonuçları,
- Rakiplerin performansları, pazar için genel ve spesifik durum değerlendirmeleri.

Toplantıda alınan kararlar Toplantı Tutanağı (SP03 F26)' na Kalite Müdürü tarafından kaydedilir. Planlanan faaliyetlere ilişkin sorumlular ve terminler belirtilir. VecktraWeb programına yüklenerek takibi yapılır.

Toplantıda aşağıdaki iyileştirme çalışmaları ile ilgili kararlar alınır:

- Müşteri şartlarına bağlı olarak hizmetlerin iyileştirilmesi ile ilgili kararlar alınır.
- Yıllık olarak, ilgili raporlar toplantı gündeminde değerlendirilir.
- Kaynak ihtiyaçları değerlendirilir.

Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel hedefleri ve ulaşılma oranları değerlendirilir. Durum, sayısal olarak analiz edilerek ile bir sonraki toplantıda yönetime sunulur. Toplantı Tutanağı (SP03 F26) VecktraWeb programına yüklenir ve takibi yapılır. Orijinali Kalite Müdürü ve / veya Muhasebe kontrolünde dosyalanır.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



İLETİŞİM KURALLARI

3. İÇ İLETİŞİM

Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel departmanları arasında iletişim aşağıdaki metotlarla gerçekleştirilir:

- Telefonla,
- Telsizle,
- İç yazışmalarla; iç yazışmalar departman yöneticileri arasında bilgi alışverişini içeren basılı doküman şeklindeki yazışmalardır. Bu bildirimler için Duyuru Formu (SP03 F27) yazılır ve karşılıklı imzalanır. Genel Müdürlük tarafından otelin rutin işleyişiyle ilgili veya bunun dışındaki olayları (atanma, uyarı, hatırlatma, uygulamalar vb.) tüm çalışanlara duyurmak amacıyla VecktraWeb programı üzerinden Memorandum yayınlanır.
- Elektronik haberleşme metotları ile.

4. DIŞ İLETİŞİM: Herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen yazıların tümüdür. Genel Müdür bilgilendirildikten sonra ilgili departman Müdürüne iletilir ve dosyalanır.

5. Resmi Yazışmalar

Gelen: Devlet kurumlarından gelen yazılardır. Genel Müdürlüğün bilgisine sunulduktan sonra ilgili departmana iletilir. Gelen her türlü resmi yazı, ilgili departmana iletdikten sonra aslı Muhasebede saklanır.

Giden: Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel'den resmi kurumlara giden evraktır. Gelen evrakta olduğu gibi gönderilen tüm evrakların bir örneği Muhasebe tarafından saklanır.

6. Misafir ile İletişim

- Tanıtım amacı ile bastırılacak broşür, katalog ve poster gibi basılı dokümanlar; basımından önce Genel Müdürlük tarafından kontrol edilir ve Genel Müdür'ün bilgisinde basımına karar verilir.
- İnternet üzerinden yapılacak tanıtımlara Genel Müdür tarafından karar verilir.
- Gün içinde yapılacak aktivitelerle ilgili bilgiler yapılan anonslarla ve panolara asılan bilgilendirme dokümanları ile sağlanır. Aktivitelerle ilgili varsa değişiklikler yine aynı yöntemlerle misafire bildirilir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP03 K01/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür

