

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ TANIMI	İşletme bünyesinde kat, meydan ve çamaşırhane alanlarında temizlik, düzen ve iş organizasyonunun sağlanması, kimyasalların depolanması ve talebinin yapılması bu sürecin içeriğinde tanımlanmaktadır.		
İLİŞKİLİ SÜREÇLER	İnsan Kaynakları, Muhasebe, Ön Büro, Satınalma, Teknik Servis, Mutfak, Yiyecek & İçecek, Güvenlik		
SÜREÇ GİRDİLERİ	SÜREÇ ÇIKTILARI	KAYNAKLAR	İLGİLİ YASAL MEVZUAT
Giriş- Çıkış yapacak Misafir Bilgileri, Tesis İçi ve Dışı İletişim Kayıtları, Eğitim İhtiyacı İlaçlama İhtiyacı	Kat ve Meydan Temizlik Kayıtları, Çamaşır Yıkama Bilgileri, Eğitim Kayıtları, İlaçlama Raporları,	Personel, Temizlik Ekipman ve Kimyasalları, Depolama Alanları, İletişim Ekipmanları	2872 Çevre Kanun ve İlgili Yönetmelikleri 6331 İş Sağlığı ve Güvenliği Kanun ve İlgili Yönetmelikleri Turizm Yönetmelikleri ...
KONTROL KRİTERLERİ	KONTROL SIKLIĞI VE YÖNTEMİ	PERFORMANS KRİTERLERİ	PERFORMANS ÖLÇME PERİYODU VE YÖNTEMİ
Temizlik Faaliyetlerinin Uygunluğu, Genel Çamaşır Temizliği Uygunluğu, Eğitim Planına Uyma	Kontrol Raporları (Günlük) Malzeme Talepleri ve Sayımlar (Aylık) Eğitim Kayıtları (Aylık)	Kimyasal tüketim maliyeti (K.Başı) Kağıt grubu tüketim maliyeti (K.Başı) Çamaşır Yıkama Maliyeti (K.Başı) Tekstil Ürünleri Zayi Oranı Misafir Şikayet Sayısı (Davranış, Temizlik, Müşteri Mülkiyeti, İsteklere Geri Dönüş) Temizlenecek Oda Sayısı (K.Başı) Tekrarlanan Oda Temizliği Sayısı Laboratuvar analiz sonuçları Hijyen denetim performansı Çevre denetim performansı	Tüketim kayıtları (Aylık) Sedna kayıtları (Aylık) Yönetim sistemleri kayıtları (Aylık) Dış denetim raporları (Aylık/Yıllık)

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ DOKÜMANLARI

DOKÜMAN NO	DOKÜMAN ADI	BULUNDUĞU ORTAM	MUHAFAZA SORUMLUSU	SAKLAMA SÜRESİ	
				BÖLÜM	ARŞİV
SP06	Housekeeping Süreç Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü, Kalite Müdürü	BSRT	3 Yıl
SP06 P01	Housekeeping Temizlik Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü, Kalite Müdürü	BSRT	2 Yıl
SP06 P02	Housekeeping Temizlik Gereçleri Kullanım Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü, Kalite Müdürü	BSRT	2 Yıl
SP06 K01	Kat Hizmetleri Çalışma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	BSRT	2 YIL
SP06 K02	Meydan Çalışma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	BSRT	2 YIL
SP06 K03	Çamaşırhane Çalışma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	BSRT	2 YIL
SP06 F01	HK Müdürü Raporu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F02	Kat Şefi Kontrol Raporu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F03	Kireç Temizlik ve Dezenfeksiyon Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F04	Su Akıtma Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F05	Genel Alan Kontrol Raporu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F06	WC Temizlik ve Dezenfeksiyon Kontrol Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F07	Asansör ve Telefon Dezenfeksiyon Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F08	Çamaşırhane Kimyasal Takip Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F09	Çamaşır Yıkama-Ütüleme Talep Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F10	Hamam-SPA Temizlik ve Dezenfeksiyon Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL
SP06 F11	Eşya Giriş-Çıkış Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	HK Müdürü	1 Yıl	2 YIL

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
GÜNLÜK İŞ DAĞILIMININ YAPILMASI	Sedna programından günlük olarak Maid Raporu ve Kat Şefi Kontrol Raporu (SP06 F02) çıkarılır ve misafir durumu hakkında alt personellere bilgi verir. Yoğunluğa göre ihtiyaç duyulan alanlara personel kaydırılmasını sağlar.	Asistan HK
	O günün giriş-çıkış yapacak odaları giriş saati, kişi sayısı ve VIP çeşidine göre Kat Hizmetleri Çalışma Kuralları (SP06 K01) ve Konsept Kurallarına (SP04 K01) göre tanımlanan şekilde Asistan HK tarafından ayrı ayrı renklendirilerek önce Kat Şefi Kontrol Raporuna (SP06 F02) daha sonra Kat Şefleri tarafından Maid Raporuna işlenir.	Asistan HK-Kat Şefi
	Odaların master kartları Maid Raporu ile beraber Anahtar Teslim Tutanağına (SP03 F38) kaydedilerek Kat görevlilerine verilir.	Kat Şefi
KİMYASALLARIN VE MALZEMELERİN DAĞITILMASI	Her gün sabah tekstil malzemeleri çamaşırhane personeli tarafından maidlere dağıtılır. Daha sonraki süreçte malzemesi biten personelin takviyesi yapılır.	Şefler
	Haftanın belirlenen günlerinde kimyasal grubu malzemeler dağıtılır.	Çamaşırhane Şefi
DEPO STOK KONTROLÜ	Housekeping depolarında; kimyasallar, buklet malzemeleri, tekstil, banyo malzemeleri, kırtasiye malzemeleri ve diğer eşyalar kendi içlerinde gruplandırılarak raflara yerleştirilir. Asistan HK depolardaki (HK'e ait depo) malzeme stok durumunu sürekli olarak takip eder. Stoğu azalan malzemeyi (kimyasallar için 5 kg/l) HK Müdürü'ne yazılı olarak bildirir.	Şefler
MALZEME/HİZMET TALEBİ VE TEMİNİ	Stoğunun azaldığı bildirilen malzemeler'in siparişi SEDNA programı üzerinden verilir.	İlgili Departman Müdürü
	Malzeme, ekipman ve kimyasal ihtiyaçları için Sedna üzerinden Malzeme Talep Fişi doldurulur ve onaylanır.	İlgili Departman Müdürü
	Departman Yöneticisi tarafından onaylanan talep Sedna üzerinden Malzeme Talep Karşılama ekranına düşer.	Depo Şefi
	Depoda mevcut olan malzemeler Sedna Programı üzerinden Malzeme Talep Karşılama ekranında Çıkış Miktarı sütununa miktarları girilerek teslim edilir. Depoda olmayan malzemeler Sipariş Miktarı sütununa girilerek Satın Alma Müdürü onayına gönderilir.	Depo Şefi
	Talebi ve siparişi verilen malzemeler belirlenen malzeme teslim saatlerinde Ana Depodan alınabilir.	İlgili Departman Müdürü
	Malzeme başka bir departmanda mevcut ise talep karşılanır ve Transfer Formu (SP01 F02) düzenlenir ve formun bir nüshası Muhasebeye gönderilir.	İlgili Departman Müdürü
	Hizmet talepleri doğrudan Satın Alma Müdürüne iletilir. Taleple ilgili anlaşmalı firma var ise hizmet gerçekleştirilir. Anlaşmalı firma olmaması durumunda taleple ilgili Satın Alma Müdürü tarafından fiyat araştırması yapılır. Yönetim tarafından onaylanan talepler gerçekleştirilir.	İlgili Departman Müdürü

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
ÇIKIŞ VE MİSAFİR ODALARININ TEMİZLİĞİ VE TEKSTİL DEĞİŞİMİ	Kat görevlileri Maid Raporunda yazılı odalara, odanın giriş çıkış zamanına göre kat şefleri tarafından yönlendirilir. Eğer acil check out yoksa öncelikle erken giriş, temizlik talebi (oda numaralarının yazılı olduğu göstergelerde yeşil renkli işaret temizlik talebinin olduğunu gösterir), çocuklu, yaşlı, hasta vb. misafir odalarının temizliğinden başlanılır.	Kat Şefi
	Konaklayan misafir odalarının tekstil değişimleri Sednadan alınan Maid Raporu 'nda otomatik belirtilir.Maidlere verilen eğitimle DND veya OD olan odalar dışındaki belirtilmiş olan odaların tekstil değişimi mutlaka yapılır. Kat Şefi tarafından kontrolü sağlanır.	Kat Şefi
	Oda temizliği ve düzeni her gün Kat Hizmetleri Çalışma Kurallarına (SP06 K01) göre yapılır. Gün içinde temizlenen odaların son durumları, tekstili değiştirilen oda numaraları Maid Raporuna kayıt edilir. Günlük misafir odası için belirlenen temizlik eksiklerinin Kat Görevlisi(Maid) tarafından giderilmesi sağlanır. Misafir odalarındaki tekstiller <u>2 günde bir</u> değiştirilir. Havlular ise eğer misafirler tarafından <u>askıda bırakılmışsa</u> değiştirilmez. Zemine bırakılmış ise temizliğiyle değiştirilir. <u>Tekstil veya havlularda eğer kirlilik varsa; değiştirilme periyodu veya talebi beklenmeden yenisi ile değiştirilir.</u>	Kat Görevlisi(Maid)
	Çıkış temizliği yapılmış odaların son kontrolü yapılır. Belirlenen temizlik eksiklerinin Kat Görevlisi(Maid) tarafından giderilmesi sağlanır. Her gün temizlenen odalar kontrol edilerek Kat Şefi Kontrol Raporuna (SP06 F02) işlenir.	Kat Şefi
	Maid Raporu günlük olarak Kat Görevlisi tarafından Kat Şefi'ne teslim edilir.	Kat Görevlisi(Maid) Kat Şefi Asistan HK
	Günlük olarak tüm kayıtlar Asistan HK tarafından son kontrolleri yapılarak HK Müdürü'ne teslim edilir.	Asistan HK HK Müdürü
KATLARIN TEMİZLİĞİ VE DÜZENİ	Kat koridor ve ofislerinde yapılması gereken periyodik temizlikler katta görevli kişi tarafından Kat Hizmetleri Çalışma Kuralları (SP06 K01) ve Housekeeping Temizlik Planına (SP06 P01) göre yapılır.	Kat Görevlisi(Maid)
	Günlük periyodik aralıklarla kontrolü sağlanır.	Kat Şefi

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
MEYDAN TEMİZLİĞİ VE DÜZENİ	Meydan alanlarında yapılması gereken periyodik temizlikler tanımlanan sorumlu tarafından Meydan Çalışma Kuralları na göre yapılır. WC, soyunma odaları ve duş alanları temizlikleri gün içinde periyodik olarak yapılır.	Meydan Görevlisi
	Yapılan WC temizlikleri günlük belirlenen saatlerde WC Temizlik ve Dezenfeksiyon Kontrol Formuna (SP06 F06) kayıt edilerek,temizlik sorumlusu tarafından onaylanır. Form haftalık olarak Meydan Şefi'ne teslim edilir. Haftalık teslim alınan formlar taratılıp VektraWeb programına yüklenir.	Meydan Görevlisi Asistan HK
	Gerçekleştirilen temizlik ve düzen faaliyetleri günlük olarak kontrol saatine dikkat edilerek Genel Alan Kontrol Raporuna (SP06 F05) işlenir. Rapor gün sonunda HK Müdürü'ne teslim edilir ve taratılıp VektraWeb programına yüklenir.	Meydan Şefi
ÇAMAŞIRHANE TEMİZLİĞİ VE DÜZENİ	Çamaşırhane alanlarında yapılması gereken periyodik temizlikler tanımlanan sorumlu tarafından Çamaşırhane Çalışma Kuralları (SP06 K03) ve Housekeeping Temizlik Planına (SP06 P01) göre yapılır.	Çamaşırhane Görevlisi
TEKSTİL YIKAMA, KURUTMA VE KATLAMA İŞLEMLERİ	Kirli tekstil cinslerine göre ayrılarak sayımları yapılp, tedarikçinin sağladığı irsaliye doldurularak tedarikçiye teslim edilmek üzere konteynirlara doldurulur.	Çamaşırhane Şefi Çamaşırhane Görevlisi
MİSAFİR VE PERSONEL ÇAMAŞIRLARININ YIKAMA, KURUTMA VE ÜTÜLEME İŞLEMLERİ	Misafirler çamaşırlarını çamaşır poşetine yerleştirip Çamaşır Yıkama-Ütüleme Talep Formunu (SP06 F09) doldurup onaylayarak resepsiyona teslim ederler. Çamaşırlar sayılıp ve kontrol edildikten sonra Çamaşırhaneye teslim edilir. Çamaşırlar yıkanmadan önce yanık, renk solması, yırtık vb. durumlar ve eldeki kimyasalların çıkaramayacağı lekeler tespit edilir ve misafir tekrar bilgilendirilir. <u>Mutabakatsızlıkta çamaşırlar alınmaz.</u>	Resepsiyonist Çamaşırhane Şefi
	Misafirin onayladığı Çamaşır Yıkama-Ütüleme Talep Formu (SP06 F09) Resepsiyon'a Kat Şefi tarafından teslim edilir ve Resepsiyonist tarafından oda hesabına işlenir.	Kat Şefi Resepsiyonist
	Misafir isteğine göre hazırlanan çamaşırlar Kat Şefi tarafından misafir odasına bırakılır.	Kat Şefi
	Personeller mesai içinde veya mesai bitiminde belirlenmiş saatlerde üniformalarını sicil numaralarına göre çamaşırhaneye teslim ederler ve yeni üniformalarına teslim alırlar.	Personeller
YAPILAN İŞLERİN RAPORLAMASI	Kat görevlilerinden teslim alınan Maid Raporuna göre HK Müdürü veya Asistan HK tarafından elektronik ortamda HK Raporu (SP06 F01) düzenlenir. Elektronik ortamda Genel Müdür, Muhasebe ve Önbüroya gönderilir.	HK Müdürü Asistan HK
MİSAFİR TALEPLERİNİN BİLDİRİMİ	Misafirlerin talepleri ve özel durumları (alerji,hastalık,engelli, doğum günü... vb.) Sedna üzerinden öğrenilerek giderilir.	Misafir İlişkileri Müdürü HK Müdürü

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
MİSAFİR ŞİKAYETLERİ	Misafir şikayetleri Sedna üzerinden takip edilir. Şikayetin kök sebebi, önlem planı belirtilir, verilen termin tarihinde şikayet kapatılır.	Misafir İlişkileri Müdürü HK Müdürü
MİSAFİR HANDİKAP BİLDİRİMİ	Herhangi bir gıdaya alerjisi bulunan veya handikaplı olan misafirler Misafir İlişkileri ve Ön Büro tarafından Sedna programı üzerinden tüm departmanlara bildirilir.	Tüm Departmanlar
İLAÇLAMA FAALİYETLERİ	İlaçlama firmasından, anlaşma şartlarına göre belirli alanlara fare gözlem noktalarını (gıda üretim alanları için yapışkanlı ve şeffaf kapaklı) konumlandırması ve bunları <u>numaralandırması</u> istenir. Ayrıca gözlem noktalarının yerini belirten bir plan hazırlamaları istenir.	İlaçlama Firması HK Müdürü
	HK Müdürü ve Asistan HK kontrolünde Haşere İlaçlama Planına (SP06 P03) göre ilaçlama firması tarafından tüm alanlar ilaçlanır.	İlaçlama Firması HK Müdürü Asistan HK
	İlaçlama sonrasında ilgili firmadan alınacak hizmet raporuna ilaçlanan bölge isimleri, ilaçlamayı yapan kişinin adı, kullanılan ilacın adı, kullanılan ilacın lot numarası, haşere ve kemirgen popülasyon durumu vb. bilgilerin mutlaka yazılması sağlanmalıdır. Raporlar HK Müdürü tarafından VektraWebe yüklenir.	İlaçlama Firması HK Müdürü Asistan HK
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.	İlgili Departman Ön Büro
	Misafire Verilen Bulunmuş Eşyalar: Sedna Ön Büro Kayıp-Bulunan Eşya sekmesinden açılan kayıt kapatılır.	
	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

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
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 <u>resmi evrakları</u> 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) mutlaka 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

HOUSEKEEPING SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
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
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 Teknik Servis'e bilgi verilerek 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), Tenekeer (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, 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 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

HOUSEKEEPING SÜRECİ PLANI

SÜRECİ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
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 Düzeltilici Faaliyet , tespit edilen potansiyel uygunsuzluklar için Önleyici Faaliyet kaydı açılır ve Kalite Müdürü'ne iletilir.	İlgili Departman Müdürü
	Kalite Müdürü tarafından mevcut Düzeltilici 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 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 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 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