

MUTFAK SÜREÇ PLANI

SÜREÇ TANIMI

Gıdaların; hammadde kabulü, depolanması, hazırlık ve üretim aşamalarının gıda güvenliği standartlarına uygun gerçekleştirilmesidir.

SÜREÇ GİRDİLERİ	SÜREÇ ÇIKTILARI	KAYNAKLAR	İLGİLİ YASAL MEVZUAT
Hammadde Makine ve Ekipman Çalışanlar Misafir Tüketimi Toplantı Kararları	Gıda Sunumu Bakımlı Ekipman Eğitimli Çalışan Misafir Memnuniyeti İyileştirmeler	Telefon E-posta Personel Makine ve Ekipman Çalışma Ortamı	<ul style="list-style-type: none">Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme YönetmeliğiTürk Gıda Kodeksi Mikrobiyolojik Kriterler YönetmeliğiGıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik<ul style="list-style-type: none">2872 Çevre Kanun ve İlgili Yönetmelikleri6331 İş Sağlığı ve Güvenliği Kanun ve İlgili Yönetmelikleri<ul style="list-style-type: none">Atık Yağların Yönetimi Yönetmeliği...
KONTROL KRİTERLERİ	KONTROL SIKLIĞI ve YÖNTEMİ	PERFORMANS KRİTERLERİ	PERFORMANS ÖLÇME PERİYODU VE YÖNTEMİ
Personel Hijyeni Gıda Hazırlığı ve Üretiminin Uygunluğu Temizlik Faaliyetlerinin Uygunluğu, Depo Sıcaklıklarının Uygunluğu Eğitim Planına Uyma	Personel Hijyen Kontrol Formu (Günlük) Hazırlık ve Üretim Kayıtları (Günlük) Temizlik Takip Kayıtları (Günlük) Depo Sıcaklık Takip Kayıtları (Günlük) Eğitim Kayıtları (Aylık)	Misafir Yiyecek Maliyeti (K.başı) Personel Yiyecek Maliyeti (K.başı) Kimyasal Tüketim Maliyeti (K.başı) Kağıt Grubu Tüketim Maliyeti (K.başı) Hazır Gıda Kullanım Oranı Menüye Göre Değişim Oranı Gıda İmha Oranı Bittiksel Atık Yağ Oranı Gıda Zayi Miktarı Ekipman Zayi Oranı Misafir Şikayet Sayısı (Yemek tat, lezzet, ısı ve çeşitlilik konularında) Hasta Misafir Raporundaki "Gastroenterit" Vaka Oranı Laboratuvar Analiz Sonuçları (Gıda-Yüzey Swap) Hijyen Denetim Performans Çevre Denetim Performans	Tüketim Kayıtları (Aylık) Yönetim Sistemleri Kayıtları (Aylık) Tedarikçi Raporları (Aylık)

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

SÜREÇ DOKÜMANLARI					
DOKÜMAN NO	DOKÜMAN ADI	BULUNDUĞU ORTAM	MUHAFAZA SORUMLUSU	SAKLAMA SÜRESİ	
				BÖLÜM	ARŞİV
SP08	SP08 Mutfak Süreç Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Kalite Müdürü Gıda Mühendisi Aşçıbaşı	BSRT	3 YIL
SP08 P01	Menü Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 P02	Renki Kesme Plastikleri ve Bıçakları Kullanım Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 P03	İş Akış ve Proses Kontrol Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 P04	Alerjen Kodları Planı	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 L01	Gıdaların Raf Ömrü Listesi	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 K01	Üretim Alanına Giriş ve Çalışma Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 Yıl	2 Yıl
SP08 K02	Meyve-Sebze Yıkama ve Dezenfeksiyon Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 K03	Ürünlerin Çözündürülmesi ve İşlenmesi Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 K04	Gıda Pişirme, Bekletme ve Sunum Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 K05	Gıda Geri Dönüş ve Değerlendirme Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 K06	Şahit Numune Alım Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 K07	Alerjen Yönetim Kuralları	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite Müdürü

ONAY
Genel Müdür

SÜREÇ DOKÜMANLARI

DOKÜMAN NO	DOKÜMAN ADI	BULUNDUĞU ORTAM	MUHAFAZA SORUMLUSU	SAKLAMA SÜRESİ	
				BÖLÜM	ARŞİV
SP08 F01	Kasaphane Ürün Takip Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 Yıl	2 Yıl
SP08 F02	Meyve Sebze Hazırlık Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F03	Mutfak Üretim Takip Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F04	Sıcaklık İzleme Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F05	Ambalajı Açılmış Ürün Takip Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F06	Sunum Sıcaklığı Takip Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F07	Kuru Gıda Deposu Sıcaklık ve Nem Kontrol Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F08	Mutfak Temizlik Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F09	Bulaşık Makineleri Temizlik Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F10	Kızartmalık Yağ Değişim Kontrol Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F11	Personel Hijyen Kontrol Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F12	Mutfak Ziyaretçi Kabul Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F13	Ürün Reçete Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL
SP08 F14	Cam Kırılma ve Arıza Formu	Server (Elektronik Ortam) VektraWeb (Elektronik Ortam)	Aşçıbaşı Gıda Mühendisi	1 YIL	2 YIL

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

MUTFAK SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
PERSONEL HİJYENİ	Personel hijyeni (Kişisel hijyen ve üniforma) günlük sorumlu şef tarafından hijyen kurallarına göre kontrol edilerek Personel Hijyen Kontrol Formuna (SP08 F11) kayıt edilir.	Aşçıbaşı Sous Chef
	Personel, üretim ve servis aşamalarında, hijyenin sağlanması ve sağlık kuralları açısından ellerini doğru ve etkin bir şekilde El Yıkama Kuralına göre yıkar.	Tüm Personeller Ziyaretçiler
	Mutfak ziyaretçi girişleri mutlaka sorumlu bir kişi eşliğinde gerçekleştirilir. Ziyaretçi; mutfak girişinde bulunan tek kullanımlık önlük, bone ve galoş giyerek içeri girer. Mutfağa kabul edilen ziyaretçiler için mutlaka Mutfak Ziyaretçi Kabul Formu (SP08 F12) doldurulur.	Aşçıbaşı Sous Chef Tüm Personeller
EKİPMAN TEMİZLİK VE DEZENFEKSİYON İŞLEMLERİ	Mutfağın, tüm temizlik-dezenfeksiyon işlemleri Mutfak Temizlik Formundaki (SP08 F08) kriterlere göre yapılarak bu forma kaydedilir. Bulaşık makinelerinin temizlik ve sıcaklık değerleri Bulaşık Makinesi Temizlik Formuna (SP08 F09) kaydedilir. Gün sonunda, yapılan temizlikler Sous Chef tarafından kontrol edilir.	Steward Şefi Sous Chef
	Üretim alanında cam, porselen ve sert plastik gibi malzemelerin kırılma durumunda olası etkileri kontrol altına alabilmek için Cam Kırılma ve Arıza Formuna (SP08 F15) kaydedilir.	Kısım Şefi Steward Şefi
MENÜ VE YEMEK İSİMLİKLERİ HAZIRLIK	Yönetim tarafından verilen bütçeye ve belirlenen konsepte göre personel ve misafir menüsü hazırlanır. Hazırlanan menüler Menü Planına (SP08 P01) kaydedilir ve Yönetim onayına sunulur.	Aşçıbaşı
	Menü Planı (SP08 P01) Yönetim tarafından değerlendirilir, gerekli görülürse diğer departman müdürlerinden görüş alınır ve onaylanarak yürürlüğe girer.	Yönetim
	Onaylanan menü planındaki yemeklerin içerikleri Ürün Reçete Formuna (SP08 F13) işlenir ve reçeteler Kalite Müdürü'ne mail yolu ile gönderilir.	Aşçıbaşı
	Menü planında yer alan yemekler, yemeklerin içerikleri, alerjen ve sağlık beyanları isimlikler üzerine işlenerek sistemde yayınlanır.	Kalite Müdürü
	İsimlikleri sistemden yazdırır ve büfelerde yer alan her gıda isimlendirilir.	F&B Müdürü Aşçıbaşı
HAMMADDE ALIM ve DEPOLAMA İŞLEMLERİ	Hammaddelerin alımı, depo girişinde Gıda Şartnamesinde (SP01 ŞRT01) belirlenen kriterlere göre yapılır. Girişi yapılan hammaddenin kontrolü Depo Şefi ve Sous Chef tarafından yapılır. Gıda Mühendisi tarafından incelenip onaylanır. Girişi yapılan hammaddeler Depo Şefi tarafından VektraWeb programı üzerinden Depo Mal Kabul sekmesinden kaydedilir.	Depo Şefi Aşçıbaşı Sous Chef Gıda Mühendisi
	Alınan tüm gıdalar Gıda ve İçecek Depolama Kuralına (SP01 K03) göre uygun koşullarda depolanır. Gıda maddeleri çapraz bulaşmayı önleyecek şekilde cinslerine göre ayrılır. Gıda dışı malzemeler (kimyasallar, kağıt havlular, temizlik malzemeleri vb.) ayrı depolanır. Bölüm sorumluları tarafından şok (-18/-22°C) ve soğuk depoların (-5/+5) sıcaklıkları Sıcaklık İzleme Formuna (SP08 F04) kaydedilir. Kuru gıda depolarının sıcaklığı 15-25°C ve ortam nemi %65'i geçmemelidir. Kuru gıda depoları sıcaklık ve nem ölçüm değerleri Kuru Gıda Deposu Sıcaklık ve Nem Kontrol Formuna (SP08 F07) kaydedilir.	Aşçıbaşı Sous Chef
	Malzemeler, "İLK GİREN-İLK ÇIKAR" (First In First Out) ilkesi ve Son Kullanma Tarihi göz önünde bulundurularak yerleştirilir. Eski tarihli olan ürünler ilk tüketilecek şekilde ön tarafa alınır. Orijinal ambalajı açılan ve başka kaba aktarılan ürünlerin SKT, Parti No, Açılış Tarihi gibi bilgileri izlenebilirliği sağlamak adına Ambalajı Açılmış Ürün Takip Formuna (SP08 F05) kaydedilir.	Aşçıbaşı Sous Chef

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

MUTFAK SÜRECİ PLANI

SÜRECİ İŞLEYİŞİ

AŞAMA

AŞAMA İŞLEYİŞİ

UYGULAMA SORUMLUSU

ÜRETİME HAZIRLIK İŞLEMLERİ

Menü Planına (SP08 P01) göre gıdaların **İş Akış ve Proses Kontrol Planı (SP08 P03)** adımlarına göre hazırlıkları gerçekleştirilir. **Hazırlık aşamasında;**

- Üretim Alanına Giriş ve Çalışma Kurallarına (SP08 K01)
- Meyve-Sebze Yıkama ve Dezenfeksiyon Kuralları (SP08 K02),
- Ürünlerin Çözündürülmesi ve İşlenmesi Kuralları (SP08 K03),
- Menü Planı (SP08 P01),
- Renkli Kesme Plastikleri ve Bıçakları Kullanım Planı (SP08 P02),
- Alerjen Kodları Planı (SP08 P04) gibi planlara muhakkak uyulması sağlanır.

Aşçıbaşı
Sous Chef
Kısım Şefleri

Üretime hazırlık için çalışmalara başlamadan önce kullanılacak olan alet ve ekipmanların temizlik ve dezenfeksiyon işlemi mutlaka yapılır. Meyve ve sebzelerin hazırlık işlemleri **Meyve-Sebze Yıkama ve Dezenfeksiyon Kurallarına (SP08 K02)** göre yapılır. Yapılan işlem ilgili personel tarafından **Meyve-Sebze Hazırlık Formuna (SP08 F02)** kaydedilir.

Aşçıbaşı
Sous Chef

Donmuş olan ürünlerin hazırlığı **Ürünlerin Çözündürülmesi ve İşlenmesi Kuralına (SP08 K03)** göre yapılır. Yapılan işlem ilgili personel tarafından **Kasaphane Ürün Takip Formuna (SP08 F01)** kaydedilir.

Aşçıbaşı
Sous Chef
Kasaphane Şefi

Mümkün olan durumlarda, tüm gıda hazırlama işlemleri için ortam sıcaklığının maksimum **18-20°C** olması sağlanır. Mutfak bölümleri sıcaklığı, üretim sırasında kısım şefi tarafından **Mutfak Üretim Takip Formuna (SP08 F03)** kaydedilir.

Aşçıbaşı
Kısım Şefleri

ÜRETİM İŞLEMLERİ

Menü Planına (SP08 P01) göre gıdaların **İş Akış ve Proses Kontrol Planı (SP08 P03)** adımlarına göre üretimi gerçekleştirilir. Üretim aşamasında Gıda Güvenliği Kılavuzunda tanımlanan ve gıda hazırlık işlemlerinde tanımlanan kurallara ek olarak **Gıda Pişirme, Bekletme ve Sunum Kurallarına (SP08 K04)** muhakkak uyulması sağlanır. Gıdaların pişirme, soğutma ve tekrar ısıtma sıcaklık ve süreleri **Mutfak Üretim Takip Formu (SP08 F03)** kayıt edilir. Sıcak sunulacak ürünler, üretimi tamamlandıktan sonra sunum saatine kadar soğumamaları için sıcak taşıma arabalarına alınır. Sıcak taşıma arabalarının sıcaklık kontrolleri yapılır ve **Mutfak Üretim Takip Formuna (SP08 F03)** kaydedilir.

Aşçıbaşı
Sous Chef
Kısım Şefleri

GIDA SUNUM İŞLEMLERİ

Sıcak gıdaların sunum sıcaklığı **65°C altına** düşmemelidir. Soğuk gıdaların sunum sıcaklığı **10°C'nin üzerine** çıkmamalıdır. Soğuk ve sıcak sunumu yapılan gıdaların sıcaklık kontrolleri **Sunum Sıcaklığı Takip Formuna (SP08 F06)** kayıt edilir.

Aşçıbaşı
Sous Chef
Kısım Şefleri

GIDALARIN GERİ DÖNÜŞ VE DEĞERLENDİRME İŞLEMLERİ

Büfelerde sunuma çıkan riskli ve şahit numunesi alınmış gıdaların geri dönüş ve değerlendirme işlemleri **Gıda Pişirme, Bekletme ve Sunum Kuralları (SP08 K04)** ve **Gıda Geri Dönüş ve Değerlendirme Kurallarına (SP08 K05)** göre gerçekleştirilir. Geri dönen ürünlerin dönüş saati ve sıcaklığı, değerlendirme yöntemi **Mutfak Üretim Takip Formuna (SP08 F03)** kayıt edilir.

Aşçıbaşı
Sous Chef
Kısım Şefleri

ALERJEN GIDA YÖNETİMİ

Menü Planına (SP08 P01) göre sunumu yapılacak gıdaların içeriklerine göre yasal olarak tanımlanmış alerjen gıdalar, **Alerjen Yönetim Kurallarına (SP08 K07)** göre üretilerek isimlendirilir. İsimlikler büfede ve diğer sunum alanlarında ilgili gıdanın yanında bulunmalıdır.

Aşçıbaşı
Mutfak Personelleri
Yiyecek ve İçecek

ŞAHİT NUMUNELERİN ALIMI

Günlük olarak üretilen her öğündeki riskli kahvaltı, sıcak, soğuk, personel vb. büfe ürünlerinden **Şahit Numune Alım Kurallarına (SP08 K06)** uygun olarak numuneler alınır. Numune alınan kabin üzerine **numune adı, tarih ve numune alınan bölüm adı** ile **hangi öğünün numunesi (sabah, öğle, akşam)** olduğu yazılır. Numuneler bekletilmeden Şahit Numune Dolabına (+4°C) yerleştirilir ve **yetmişiki (72) saat (3 gün)** saklanır. İmha tarihi gelmiş numuneler **kapağı açılmadan** çöpe atılarak imha edilir. **Mutfak Üretim Takip Formunda (SP08 F03)** şahit numunenin alındığına dair ilgili kutucuk işaretlenir.

Sous Chef
Kısım Şefleri

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite Müdürü

ONAY
Genel Müdür

MUTFAK SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
KİMYASAL ve MİKROBİYOLOJİK KONTROL İŞLEMLERİ	Sezon içerisinde kullanılmakta olan içme ve kullanım sularının kimyasal ve mikrobiyolojik kontrolleri ilgili laboratuvara her ay düzenli olarak yaptırılır.	Teknik Müdür Teknik Şef Gıda Mühendisi Laboratuvar
	Gıda Güvenliği açısından riskli görülen yiyeceklerin mikrobiyolojik analizi her ay düzenli olarak anlaşmalı laboratuvar tarafından yapılır.	Aşçıbaşı Sous Chef Gıda Mühendisi Laboratuvar
BİTKİSEL ATIK YAĞ VE POSA İŞLEMLERİ	Kızartmalık yağlar stewardlar tarafından kızartmalık yağ değişim kurallarına göre değiştirilerek Kızartmalık Yağ Değişim Kontrol Formuna (SP08 F10) kaydedilir. Kullanılmış olan yağlar "Bitkisel Atık Yağ" depolama alanında bulunan mavi renkli kapaklı bidonlarda biriktirilir.	Kısım Şefi Steward Şefi
	Yağ tutucuda biriken "posa" vemavi bidonlarda biriktirilen "bitkisel atık yağlar", haftalık Steward Şefi/Personeli eşliğinde yağ firması tarafından teslim alınır. Steward personelleri, posa alım işlemi tamamlandıktan sonra yağ tutucu alanını temizler. Temizlik işlemi Mutfak Temizlik Formuna (Çöp Bölgesi ve Çöp Odası) (SP08 F08) kaydedilir. • Atık Yağ Firması tarafından verilen "Posa Alım Tutanağı" Gıda Mühendisine teslim edilir.	Atık Yağ Firması Steward Şefi Gıda Mühendisi
UYGUN OLMAYAN MALZEME	Uygun olmayan malzemeler kesinlikle kabul edilmez. Tespit edilen uygunsuzluk Tutanak (SP03 F31) ile kayıt altına alınarak Satınalma Müdürü'ne, Genel Müdüre ve Kalite Müdürü'ne bildirilir.	Aşçıbaşı Sous Chef
UYGUN OLMAYAN HİZMET	Hizmet aşamasında tespit edilen uygunsuzluk Tutanak (SP03 F31) ile kayıt altına alınarak Satınalma Müdürü'ne, Genel Müdüre ve Kalite Müdürü'ne mail ortamında bildirilir. Uygunsuzluk durumuna göre hizmetin devamı veya red edilmesi Genel Müdür ile kararlaştırılır.	Aşçıbaşı Sous Chef
KAYITLARIN MUHAFAZASI	Günlük, haftalık ve aylık olarak doldurulan tüm formlar taratılarak VevkraWeb programına yüklenir.	Aşçıbaşı Sous Chef
MİSAFİR TALEPLERİNİN BİLDİRİMİ	Misafirlerin talepleri ve özel durumları (alerji,hastalık,engelli, doğum günü... vb.) Sedna üzerinden öğrenilerek giderilir.	Misafir İlişkileri Müdürü Aşçıbaşı
MİSAFİR ŞİKAYETLERİ	Misafir şikayetleri Sedna üzerinden takip edilir. Şikayetin kök sebebi, önlem planı belirtilir, verilen termin tarihinde şikayet kapatılır.	Misafir İlişkileri Müdürü F&B Müdürü
MİSAFİR HANDİKAP BİLDİRİMİ	Herhangi bir gıdaya alerjisi bulunan veya handikapı olan misafirler Misafir İlişkileri ve Önbüro 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 numaralandırması istenir. Ayrıca gözlem noktalarının yerini belirten bir plan hazırlamaları istenir.	İlaçlama Firması HK Müdürü
	HK Müdürü ve Asistan HK kontrolünde Haşere İlaçlama Planına (SP06 F03) 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

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

MUTFAK SÜRECİ PLANI

SÜRECİ 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 Süreci 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

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

MUTFAK SÜREÇ PLANI

SÜREÇ İŞLEYİŞİ

AŞAMA	AŞAMA İŞLEYİŞİ	UYGULAMA SORUMLUSU
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
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, 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

HAZIRLIK-KONTROL
Kalite MüdürüONAY
Genel Müdür

SÜREÇ 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 kaldırılabileceği 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