



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

RESEPSİYON GÖREVLİSİ İŞ AKIŞI

Vardiyaya başlarken, başlangıçtaki durum ve koşullar tam olarak kontrol edilir. (Oda durum tablosu, gelişler, ayrılışlar, hesap dökümü, vb.)

Çıkış yapacak olan misafirlerin çıkış işlemleri yapıp anahtar teslim alınır, günlük oda durumu kat hizmetleri Şefine (housekeeper) bildirilir ve Şeften gelen housekeeping raporları işleme koyulur.

Öğle yemeği saatinde gelen misafirlerin adisyon ödemeleri alınır, kasa sayım cetveline adisyon numarası dikkate alarak işlenir.

Gelen misafirlerin kimlik ve iletişim bilgileri alınır, konuk kabul işlemleri yapılır. (Konukevi sistemine kaydedilir ve mutlaka emniyet girişi yapılması gerekir.)

Konuk şikâyetleri incelenir, sorunlar takip edilerek ilgili birimlere iletilir, konuk ödemeleri, ödeme araçları işletmenin bu konudaki politikasına göre yürütülür.

İşletmedeki faaliyetler, saatleri, fiyatları bilinir ve bunlarla ilgili olarak konuk istekleri karşılanır, konuklarla ilgili mesaj, posta vs. alınır, iletilir.

Gün sonu hesapları alınmadan önce gerekli kontroller sağlanıp kasa sayım cetveline not edilir, Pos ve kasa gün sonu raporları saat 23.50 de alınıp dosyaya koyulur.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

KAT GÖREVLİSİ İŞ AKIŞI

Merdivenlere paspas atılır, asansörlerin iç ve dış temizliği yapılır, koridordaki çöpler toplanır ve koridorlara paspas atılır.

Resepsiyon görevlisinden oda listesini alınır, çıkış yapılan odalar havalandırılır.

Havalandırılan odaların çarşafları değiştirilir ve yatakları düzeltilir, odanın genel temizliği yapılır, (toz alma, paspas yapma, tuvalet, banyo temizliği, cam silme) havlu, sabun vb. buklet malzemeleri tamamlar.

Odanın genel temizliği bittikten sonra kontrolleri sağlanır ve son olarak oda parfümü sıkılıp odanın kapısı kilitlenir.

Kirli malzemeler çamaşırhane görevlisine teslim edilir.

Arızalar, kayıp ve bulunmuş eşyalar ilgililere bildirilir.

Son olarak koridor ve merdivenler tekrar kontrol edilir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

SERVİS ELEMANI İŞ AKIŞI

08:00-10:00 arası kahvaltı servisi boyunca misafirlere yardımcı olunur tüketilen kahvaltılıkların takviyesi yapılır.

Kahvaltı servisi bittikten sonra bulaşıklar bulaşıkhaneye götürülür, masa örtüleri değiştirilir.

Restaurantın genel temizliği yapılır, öğle yemeğine hazır hale getirilir, yemek servisi için gerekli olan (kaşık, çatal vb.) malzemeler hazırlanır.

Öğle yemeği servisinde gelen misafirlere yardımcı olunur, adisyonları yazılır.

Restaurant havalandırılır, bulaşıklar bulaşıkhaneye bırakılır, restaurant bir sonraki güne hazırlanır.

Son kontroller yapılır, yetkililere bilgi verilir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

ÇAMAŞIRHANE GÖREVLİSİ İŞ AKIŞI

Makinaların günlük bakımı yapılır, makinalar temizlenir, ütü makinası kullanıma hazır hale getirilir.

Kat görevlilerinden teslim alınan çamaşırlar renklerine ve kumaşlarına göre ayrılır, çamaşırlar yıkama makinelerine yerleştirilir ve uygun programda çalıştırılır.

Yıkanan çamaşırlar kurutulup ütüledikten sonra ayrılır ve katlanır.

Havlular katlanıp poşetlenir.

Ütü makinası, kurutma makinası ve çamaşır makinası kapatılır.

Son kontroller yapıldıktan sonra yetkililere bilgi verilir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

BULAŞIKHANE GÖREVLİSİ İŞ AKIŞI

Bulaşık makinası açılarak kullanıma hazır hale getirilir.

Çalışma öncesi ve sonrası mutfak temizlenir, günlük bakımları yapılır ve eksikleri giderilir, çöpler depolanır, düzeni ve boşaltılması sağlanır.

Satın alma biriminden mutfağa gelen malların taşınmasına yardım edilir.

Mutfak alanında; tabakların, kaşık-çatalların, bardakların ve diğer malzemelerin doğru yerde, istiflenmiş, temiz ve düzenli olmasına dikkat edilir.

Mutfak tezgâh ve dolaplarının, malzeme depolama alanlarının temiz olmasına dikkat edilir.

Mutfak kapanmadan önce ertesi gün için tezgâhlarda bulaşık, yemek artıkları bırakmamak şartı ile tüm kontrolleri sağlanır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

GRUP SORUMLUSU İŞ AKIŞI

Personelin çalışma departmanlarındaki yapmış oldukları işlerin koordinasyonunun sağlanması ve kontrol edilmesi, çalışma noktalarındaki gerekli malzemelerin temin edilmesi.

Birimdeki iş akışına göre işlemler yürütülür, belgelendirilir.

Firmalardan gelen malzemelerin kontrolü sağlanır ve teslim alma işlemleri yürütülür. Konukevine alınan malzemelerin faturalandırılması ve belgelendirilmesi yapılır.

Belgelendirilen faturaların ödeme işlemleri yapılır.

Personelin mesai çizelgesi hazırlanır ve özlük işlerinin takibi sağlanır.

Konukevinin iş ve işleyişinin yürütülmesi için gerekli üniversite birimleri ile koordinasyon ve yazışmalar sağlanır.

Mesai bitimine yakın konukevi departmanlarının hijyen ve temizlik kontrolleri sağlanır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması



Doküman No	
Yayın Tarihi	
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	

Birimi		Toplam Süre	
--------	--	-------------	--

MUTFAK PERSONELİ İŞ AKIŞI

Mutfakta gerekli hijyen kurallarına dikkat edilir, temizleme kuralları dikkate alınarak mutfağın temizliği yapılır.

Servis elemanının kahvaltı servisindeki eksik olan malzemeleri bildirmeleri üzerine, eksikler temin edilir, planladıkları menüye uygun olarak öğle yemeği hazırlıkları tamamlanır.

Servise çıkan yemeklerin son kontrolleri yapılır, öğle yemeği servisinin gerekli hijyen kurallarına uygun olarak servis edilmesi sağlanır.

Mutfaktaki malzeme ihtiyacı takip edilir yetkililere bildirilir.

Çiğ besinle herhangi bir şekilde temas eden araçlar temizlenir, tüm araç-gereçlerin özellikle et kıyma makinesi, dilimleme malzemeleri kullanımdan sonra her parçası yıkanıp dezenfekte edilir.

Müşteri ihtiyaçları ve beklentileri belirlenir ve bir sonraki günün menüsünün bu doğrultuda planlaması yapılır.

Gıda kontrolü, ocak kontrolleri mesai bitmeden tekrar yapılır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Kontrol Eden Birim Yöneticisi	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması