1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Otelleri"nin bünyesinde, ürün ve hizmet kalitesini olumsuz etkileyen, verimsizliğe neden olan, tüm iş süreçlerinde gereksiz maliyetlere yol açan problemleri ve/veya eksiklikleri tespit etmek, hatanın oluşmadan önlenmesini sağlamak ve ürün/hizmet ile süreçlerin kalitesini sürekli geliştirmeye yönelik gerekli faaliyetleri düzenlemek için yetki ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür uygun olmayan hizmetin incelenmesinde ve uygun olmayan ürünlerin kullanımının önlenmesi, elden çıkartılması, değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin ölçümü, düzeltici ve önleyici gibi iyileştirici faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. Uygunsuzluk:Ürün veya hizmet ile ilgili Belirtilen şartların yerine getirilmemesi
3.2. Düzeltici Faaliyet: Saptanan uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak için yürütülen planlı ve sistematik faaliyetlerdir.
3.3. Önleyici Faaliyet: Oluşma riski olan uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak için yürütülen planlı ve sistematik faaliyetlerdir.
3.4 İyileştirici Faaliyet: Ürün veya hizmet ile ilgili iç ve dış memnuniyeti arttırmayı sağlayıcı öneriler.
3.5.Düzeltme: Tespit edilen uygunsuz durumu elimine etmek için gerçekleştirilen faaliyet

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

4.1. DÖFİ (Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İsteği)(Otel paket Programı)
4.2. DÖFİ Takip Listesi (Otel paket Programı)
4.3. Doküman Kayıtların Kontrolü Prosedürü(PR-001)
4.4. Veri Analizi Prosedürü (PR-009)

5. SORUMLULAR

5.1. Operasyon Müdürü
5.2. Çevre Mühendisi
5.3. Toplam Kalite Yönetim Temsilcisi
5.4. Gıda Güvenliği Ekip Lideri
5.4. Departman Yöneticileri

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1. Uygunsuzluğun Tespitive Düzeltme

Kalite kontrol, üretim muayene faaliyetleri, müşteri şikayetleri, belgelendirme/gözetim ve yasal kuruluşların incelemesi sonucu veya herhangi bir faaliyet sırasında tespit edilen uygun olmayan ürünler alıkonur, etiketlenerek tanımlanır ve gerektiğinde değerlendirme yolunun belirlenmesine kadar bekletilecekse Uygun Olmayan Ürün alanında karantinaya alınır. Böylece karantinadaki ürünlerden diğer ürünlere fiziksel, biyolojik ve kimyasal bulaşmalar önlenir. Depolarda stok halinde bulunan malzeme ve ürünlerde uygunsuzluk ve/veya hasar tespit etmesi durumunda vakit kaybetmeden Departman Yöneticilerine haber verilir. Departman Yöneticisi, Gıda Güvenliği Ekip Lideri ve Toplam Kalite Yönetim Temsilcisine durumu iletir ve yapılacak değerlendirme sonucunda aşağıdaki kararlar verilir:

Girdi malzemesi ise; Üretimde/hizmette kullanılıp kullanılamayacağı (Üretimde kullanılmayacak ise tedarikçi firmaya iade/imha edilir)
Son Ürün ise; Misafire gönderilip gönderilemeyeceği (misafire gönderilmeyecek ise imha edilir)

KONTROLLÜ KOPYA

Sensitivity : General

Üretim aşamasında üründe herhangi bir uygunsuzluk ile karşılaşılmış ise Gıda Güvenliği Ekip Lideri ve Toplam Kalite Yönetim Temsilcisi düzenlenen Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirimi yapılarak aşağıda ki kararlardan birini uygular;

a) Şüpheli ürünün miktarı çok ise ve net bir değerlendirilme yapılamıyorsa Gıda Güvenliği Ekip Lideri ve Toplam Kalite Yönetim Temsilcisi alacağı karar ile bu üründen numune aldırarak laboratuar analizine gönderilmesini sağlar. Laboratuardan gelecek analiz rapor sonucuna göre gerekli işlemler yapılır.
b) Yeniden işleme tabi tutulabilir.
c) Olduğu gibi kullanılabilir
d) Alternatif uygulamalar için ayrılabilir
e) İmha edilebilir.

CCP'nda kritik limitler aşıldığında veya Operasyonel ÖGP' nda kontrol kaybedildiğinde, etkilenen ürünler Potansiyel Güvenli Olmayan – Şüpheli Ürün olarak ayrılır, etiketlenir ve/veya ilgili diğer birimlere duyurularak piyasaya arzı önlenir. Yapılacak fiziksel, kimyasal veya biyolojik analizler sonucu ürün tanımlamaları ve yasal mevzuatlara göre bu ürünler ile ilgili uygunluk veya uygunsuzluk kararı verilir.

Uygunsuzluğa neden olan tehlike;
- Belirlenmiş kabul edilebilir seviyeye indirildiğinde,
- Uygunsuzluğa rağmen kriter kabul edilen limitler dahilindeyse,
- Gıda zincirine girmeden önce tehlikenin kabul edilebilir seviyeye indirilebilecek olması durumunda; (CCP, Op. ÖGP ve ÖGP programları izleme sistemleri dışında kanıtlarla, kontrol önlemlerinin veya kombinasyonlarının tehlikeyi elimine ettiğinin kanıtları veya örnekleme, analiz ve/veya doğrulama sonuçları doğrultusunda)kalite birimi ürünü serbest bırakabilir.

Uygunsuz ürün olarak belirlenen ürünlerde düzeltmeler, HACCP Planı veya Op. ÖGP Programı'na göre yapılarak kayıt altına alınır.

Üründeki uygunsuzluklar aşağıdakileri içerirse ürün serbest bırakılamaz:
- CCP'lerde sapmalar varken üretilmiş ürünler
- Patojen veya toksin ihtiva ihtiva eden ürünler
- Yasal limitlerin dahilinde olmayan ve üzerinde kalıntı ihtiva eden ürünler
- Yabancı madde içeren ürünler
- Ağır metal bulaşmış ürünler

Sunum sırasında ortaya çıkan uygun olmayan ürünler Uygun Olmayan Ürün/Hizmet bildirimi ile kayıt altına alınıp Gıda Güvenliği Ekip Lideri ve Toplam Kalite Yönetim Temsilcisi'nin onayı ile imha edilir. Sunum sonrası zehirlenme şikayetler, kontroller sonucu tespit edilen uygunsuz ürünler ile ilgili geri çekme faaliyeti başlatılır.

6.2 Düzeltici Faaliyetler

Düzeltici Faaliyetler şu durumlarda istenebilir:
- Kritik limitler aşılmasında,
- Operasyonel Ön Gereksinim Programlarına uygunluğun yetersizliğinde
- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen olumsuzluklarda,
- Bir proses veya işin gerçekleştirilmesi sırasında tekrarlanan uygunsuzluklarda,
- Bir iç tetkik sırasında gözlemlenen eksikliklerde,
- Müşteri şikayetlerinde,
- Tedarikçilerden gelen ürün veya hizmet uygunsuzluklarının tekrarlarında,
- Yönetim Sistemlerine veya ilgili standarda(ISO 9001, ISO 22000 vb.) uygun olmayan herhangi bir durum ortaya çıktığında,

Herhangi bir kalite sorunu bulunduğunda tekrarının önlenmesine yönelik analizde aşağıdaki soruların yanıtları aranır :
- Sorun Nedir?
- Nerede, Ne zaman fark edildi?
- Nasıl Bulundu?
- Kim fark etti?

Sorunun analizi için yapılan çalışmalarda sorunun oluşmasına yönelik Ne?(Uygunsuzluk tanımlanır), Nerede?, Ne Zaman?, Nasıl?(temel neden), Niçin?, Kim? Soruları bu konuda yol gösterici dir. İstatistiksel teknikler sorunun analizinde kullanılır. Böylece sorunun nedeni belirlenir. Sorunun nedenlerinin belirlenmesi sonrası, bu nedenleri ortadan kaldıracak ve olası nedenleri önleyecek önlemler belirlenir.

KONTROLLÜ KOPYA

Sensitivity : General

6.3 Önleyici Faaliyetler

Önleyici Faaliyetler ise şu durumlarda istenebilir :

- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen potansiyel olumsuzluklarda,
- İstatistiksel olarak proses kontrol dışına çıkma eğilimi gösterdiğinde,
- Standart dışı izinler,
- Tetkik sonuçları,
- Üretim Kayıtları,
- Kalite kayıtları,
- Müşteri şikayetleri ve anketleri,
- Öneriler

6.4 Müşteri Memuniyeti

Firmamız sözlü, yazılı, e-maille gelen veya web sitelerinde belirtilmiş müşteri şikayetleri ve geri beslemelerini takip etmekte ve değerlendirmesini etkin şekilde gerçekleştirmektedir.
Genel Müdür alınan bir şikayet ile ilgili yapılan değerlendirmede şikayetin kabulü, reddi veya sonuçlarının gerekçeleri ile birlikte Misafir İlişkileri sorumlusu tarafından müşteriye iletilmesini sağlar. Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Misafir ilişikeri Sorumlusu şikayetle ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirler ve uygulanmasını talep eder.Sonuçlanmasında Misafire geri dönüş yapar.

Müşteri memnuniyetinin belirlenebilmesi için misafirlerimize anketler verilmekte ve bu anketler ve piyasa karşılaştırmaları belirli aralıklarla değerlendirilerek iyileşme noktaları tespit edilmektedir.

6.5 İyileştirici Faaliyetlerin Bildirimi

İyileştirme faaliyetlerimiz, iş geliştirme için kullanılan elektronik otel programı ile kayıt altına alınarak birimler arası iletilmesi sağlanmaktadır. Bu program ile tüm birimlerce uygunsuzluk, düzeltici faaliyet, önleyici faaliyet vd. başlatılabilmektedir.

6.6 Termin Tarihinin Uzatılması

Bir iyileştirme faaliyetinin cevaplanma süresi ertelenmek istendiği zaman bu talep haklı nedenleri ile birlikte Toplam Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Toplam Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ertelenme nedeninin uygunsuzluk ile ilişkili olup olmadığına bakılır ve süre uzatımı yapılıp yapılmayacağına karar verilir.

Bir iyileştirme faaliyetinin cevaplama ya da faaliyet planının gerçekleştirilmemesi, termine uyulmaması gibi durumlarda Toplam Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bir önceki iyileştirmeyi kabul eden kişinin bir üst amirine Görev açılır.

6.7 İyileştirme Faaliyetleri Takibi

İyileştirme faaliyeti konusu olan tüm birimler, ilgili faaliyetin uygulanmasına aktif olarak katılmaktan sorumludur. Görevlerin belirlenen süreler içerisinde tamamlanamaması durumunda tamamlanmama nedenleri ile ilgili olarak Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür' ü bilgilendirir, beraber verecekleri karara göre faaliyet yapılır. İyileştirme faaliyetlerin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır.

6.9 Etkinlik Kontrol ve Doğrulama

Plan doğrultusunda önleyici faaliyetlerin uygulanıp uygulanmadığı, uygulandı ise etkinliğiKalite Yönetim temsilcisi tarafından takip edilir ve onaylanır.İyileştirme faaliyetleri ile ilgili bilgiler, verimliliği ve etkinliği Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

6.8. İlgili kayıtlar *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*'ne göre saklanır.

7. DAĞITIM

7.1. Genel Müdür

KONTROLLÜ KOPYA

Sensitivity : General