|  |
| --- |
| **SÜREÇ BİLGİLERİ** |
| KODU | D02 |
| ADI | Restoran Hizmeti Süreci |
| TÜRÜ | [ ]  Yönetim Süreci | [ ]  Temel Süreç | [x]  Destek Süreç |
| KATEGORİSİ | Kültürel ve Sosyal Hizmetler |
| GRUBU | Temel Süreç  |
|  **SÜRECİN ÖZET TANIMI** |
| Birimimize iç ve dış paydaşlar tarafında iletilen restoran yeme içme başvuruların memnuniyet yönetim sistemi ile alınması, takip edilmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması. Sürecin temel amacı paydaş başvurularını doğru, hızlı ve çözüm odaklı bir yaklaşım temelinde sonuçlandırma paydaş memnuniyetini artırmak. İhtiyaç duyulan düzeltici faaliyetlerin kalitesini geliştirmek. |
|  **SÜREÇ KATILIMCILARI** |
| SÜREÇ SAHİBİ | Şube Müdürü - Daire Başkanı |
| SÜREÇ SORUMLULARI | MemurTesis SorumlularıMutemetSosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı |
| PAYDAŞLAR | Akademik Personelİdari PersonelÖğrencilerTüm Dış Paydaşlar |
|  **SÜREÇ UNSURLARI** |
| GİRDİLER | Yeme içme hizmetleri için iç ve dış paydaş talepleri |
| KAYNAKLAR | İnsan Kaynakları (Süreç Sorumluları)Restoran Adisyon Sistemi EBYS SistemiKamu Sosyal Tesislerine İlişkin TebliğleriYönetim Kurulu Kararı |
| ÇIKTILAR | İç ve Diş Paydaşlara verilen Yeme-İçme Hizmetleriİç ve Dış Paydaşlara verilen hizmet karşılığında alınan bedelİç ve Dış Paydaşlardan alınan bedel karşılığında verilen belge |
| ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER | İç ve dış paydaş talepleri,İnsan Kaynakları |
| ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER |  |
|  **SÜREÇ FAALİYETLERİ** |
| NO | SÜREÇ FAALİYETİNİN TANIMI | SÜREÇ KATILIMCILARI |
| F1 | Telefon veya Resmi Yazı ile Rezervasyon Taleplerinin karşılanması(İç ve Dış Paydaşların Talepleri) | Talep Sahipleri |
| F2 | Rezervasyon talepleri için telefon aracılığı veya bizzat yerinde yeme-içme hizmeti için tesis imkânları dâhilinde alakart hizmeti verilmesi. Toplu yemek talepleri için birimlerden EBYS üzerinden gelen taleplerin değerlendirilmesi. | Dış PaydaşlarSosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı Genel Sekreter YardımcısıGenel Sekreter Rektör Yardımcısı Rektör |
| F3 | Yeme-içme hizmetleri için gıda malzemelerinin temini Yeme-içme hizmetleri için temizlik malzemelerinin teminiYeme-içme hizmetleri için sarf malzemelerinin temini | Harcama ve Gerçekleştirme YetkilileriMerkez Depo Sosyal İşletmeler Şube Müdürü |
| F4 | Restoranın alakart hizmet ve toplu yemekler için tesisin sunuma hazır hale getirilmesi süreci | Tesis Personeli (4A-4D)Tesis Sorumlusu Sosyal İşletmeler Şube Müdürü |
| F5 | Tesis girişinde kimlik kontrolü yapılarak rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelen kişilere yer gösterilerek istenilen hizmet verilmesi. | Tesis Sorumlusu Sosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı Emniyet Müdürlüğü |
| F6 | İstenilen ürünler doğrultusunda konuklara sunulun hizmetlerin ücretlerinin tahsil edilmesi.(Nakit-Kredi Kartı ödemelerinde Mutemet Alındı Belgesi düzenlenmesi) | MutemetSosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı |
| F7 | Alt birimlerden gelen raporlar uygun görülmesi halinde üst yönetim ile toplantılarda değerlendirilir ve sürecin olumlu yönde gitmesi için tedbirler alınır. | Sosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı  |
|  **SÜREÇ KONTROL NOKTALARI** |
| NO | KONTROL NOKTASI | KONTROL FAALİYETİNİN TANIMI |
| K1 | F1-F2 | Restoranın uygunluk durumuna göre rezervasyon kapasiteye göre gerçekleştirilir. Hizmetin başlangıç ve bitiş arasındaki süreçte müşteri memnuniyeti gözlemlenir. Günlük, haftalık ve aylık bazda tesis kontrolleri yapılır. |
| K2 | F3 | Konuklar için gerekli sarf ve demirbaş malzemeleri SKS Daire Başkanlığı Satın Alma Şube Müdürlüğünden temin edilir. SKSD Merkez depo üzerinden dağıtım yapılır. |
| K3 | F4 | Restoran temizliği, tertibi, düzeni yapılıp yapılmadığı Tesis Sorumlusu tarafından kontrol edilir. Varsa eksikler yerinde giderilir. |
| K4 | F5 | Müşteri kimlik kontrolü yapılarak rezervasyonlu ve rezervasyonsuz talepleri uygun bir şekilde yönlendirmek. |
| K5 | F6 | Yeme-içme hizmetinden yararlanan kişilerden yapılan tahsilatlar karşılığında muhasebe Mutemedi Alındı Belgesi düzenlenir ve kasa defterine işlenir. Her haftanın son günü (Özel durumlar dışında Cuma günü) Strateji Daire Başkanlığınca kontrol edilerek tahsilatlar gerçekleştirilir ve imza altına alınır. Bu işlemlerin usulüne uygun yapılıp yapılmadığı Sosyal İşletmeler Şube Müdürü tarafından kontrol edilir.  |
| K6 | F7 | Kurum içi ve dışı yazışmaların talep içeriği kontrol edilerek (şikâyet, ihbar, teşekkür, bilgi edinme, talep, öneri) iyileştirmeler yapılır en iyi hizmetin verilmesi amaçlanır. Bu sayede kişinin talebi çözülür ve tekrarlanmasının önüne geçilir. |
| NO | KONTROL NOKTASI | KONTROL FAALİYETİNİN TANIMI |
| K1 | GirdiF1 | Rezervasyonu olan müşterinin kimlik doğrulaması yapılır. Kimlik doğrulaması yapılan müşterinin giriş esnasında “Konukevi Giriş Formu” uygun bir şekilde doldurtularak başvuru sahibine imzalatılır.  |
| K2 | GirdiF4 | Restorana kabul edilen misafirin bulunduğu süre zarfında karşılaştığı durumlar için (şikâyet, teşekkür, talep, öneri) talepleri iletebilmesi anket doldurması istenir. Bu sayede istenilen talebin en kısa sürede çözülmesi amaçlanır.  |

|  |
| --- |
| **İZLEME, ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** |
| SÜREÇ HEDEFİ | PERFORMANS/İZLEME GÖSTERGESİ | YÖNÜ | GÖSTERGE BİRİMİ | İZLEME PERİYODU | RAPORLAMA SORUMLUSU |
| TÜM KAMU KURUMU VE DIŞ PAYDAŞLARA SUNULAN RESTORAN HİZMETİN KALİTESİNİ ARTIRMAK VE SÜREKLİ OLARAK DAHA İYİYİ HEDEF SEÇMEK | İç ve Diş paydaşlara sunulan hizmetlerden Restoran memnuniyet düzeyi | **↑** | Anket Puanı | Yıllık | Sosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı |
| İç ve Diş paydaşlara sunulan hizmetlerden Restoran talep Sayısı | **↑** | Anket Puanı | Yıllık | Sosyal İşletmeler Şube MüdürüDaire Başkanı |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Süreç Türü | Süreç kategorisi | Süreç Grubu | Süreç Adı |
| 1 | Destek Süreç | Restoran Hizmetleri Süreci | İç ve Dış Paydaşlar | Restoran İşleyişi ve Hizmet Geliştirme Süreci |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |

