|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SÜREÇ BİLGİLERİ** | | | | | | | |
| KODU | | | | D01 | | | |
| ADI | | | | Konaklama Hizmeti Süreci | | | |
| TÜRÜ | | | | Yönetim Süreci | Temel Süreç | | Destek Süreç |
| KATEGORİSİ | | | | Kalite Yönetim Sistemi | | | |
| GRUBU | | | | Süreç İyileştirme | | | |
| **SÜRECİN ÖZET TANIMI** | | | | | | | |
| Birimimize iç ve dış paydaşlar tarafında iletilen otel konaklama 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 geliştirmektir. | | | | | | | |
| **SÜREÇ KATILIMCILARI** | | | | | | | |
| SÜREÇ SAHİBİ | | | Şube Müdürü - Daire Başkanı | | | | |
| SÜREÇ SORUMLULARI | | | Memur  Tesis Sorumluları  Mutemet  Şube Müdürü  Daire Başkanı | | | | |
| PAYDAŞLAR | | | Akademik Personel  İdari Personel  Öğrenciler  Tüm Dış Paydaşlar (Onkoloji Hastanesi Hematoloji Hastaları, Türk Kızılay’ı Derneği, Erasmus, Mevlana Değişim Programı, Farabi Değişim Programı Talepleri) | | | | |
| **SÜREÇ UNSURLARI** | | | | | | | |
| GİRDİLER | | | Konaklama hizmetleri için İç ve Dış Paydaş talepleri | | | | |
| KAYNAKLAR | | | İnsan Kaynakları (Süreç Sorumluları)  Otel Rezervasyon Sistemi  EBYS Sistemi  Kamu Sosyal Tesislerine İlişkin Tebliğleri  Yönetim Kurulu Kararı | | | | |
| ÇIKTILAR | | | İç ve Dış Paydaşlara verilen Konaklama Hizmetleri  İç ve Dış Paydaşlara verilen hizmet karşılığında alınan bedel  İç ve Dış Paydaşlardan alınan bedel karşılığında verilen belge | | | | |
| ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER | | | İç ve Dış Paydaşlar  İnsan Kaynakları  Kamu Sosyal Tesislerine İlişkin Tebliğleri | | | | |
| ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER | | | Otel Rezervasyon Sistemi  EBYS Sistemi  İç ve Dış Paydaşlara verilen Konaklama Hizmetleri | | | | |
| **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 imkânları dâhilinde bireysel ve toplu rezervasyonların iletişim kanalları veya resmi yazışmalar üzerinden alınması. Birimlere imzalanan protokoller doğrultusunda konaklama hizmeti sunulması.(Hastane Hematoloji bölümü, Kızılay Kayseri Şube, Erasmus, Farabi, Mevlana değişim Programı) Uzun süreli konaklama taleplerinin uygun görünmesi halinde EBYS üzerinden E-imza ile rektörlük oluru alınması, | | | | | Dış Paydaşlar  Sosyal İşletmeler Şube Müdürü  Daire Başkanı  Genel Sekreter Yardımcısı  Genel Sekreter  Rektör Yardımcısı  Rektör | |
| F3 | Konaklama hizmetleri için gıda malzemelerinin temin edilmesi,  Konaklama hizmetleri için temizlik malzemelerinin temin edilmesi,  Konaklama hizmetleri için sarf malzemelerinin temin edilmesi, | | | | | Harcama ve Gerçekleştirme Yetkilileri  Merkez Depo  Tesis Sorumlusu  Sosyal İşletmeler Şube Müdürü | |
| F4 | Konukevinin müşteri kabulü için konaklamaya hazır hale getirilmesi, | | | | | Tesis Personeli (4A-4D)  Tesis Sorumlusu  Sosyal İşletmeler Şube Müdürü | |
| F5 | Konaklamaya gelen kişilerin kimlik bilgileri Reel IP üzerinden <https://kbs.egm.gov.tr/> adresine anlık girmek suretiyle zorunlu Polis Raporunun gönderilmesi, | | | | | Tesis Sorumlusu  Sosyal İşletmeler Şube Müdürü  Daire Başkanı  Emniyet Müdürlüğü | |
| F6 | Gerekli belgeler doğrultusunda (Konukevi giriş formu, Kurum kimlik fotokopisi, Resmi yazışmalar vb.) konukların tesis kayıtlarının yapılması ve ücretlerinin tahsil edilmesi. (Nakit-Kredi Kartı ödemelerinde Mutemet Alındı Belgesi düzenlenmesi) | | | | | Mutemet  Sosyal İşletmeler Şube Müdürü  Daire Başkanı  Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı | |
| F7 | Alt birimlerden gelen raporlar uygun görülmesi halinde üst yönetim ile toplantılarda değerlendirilmesi ve sürecin olumlu yönde gitmesi için tedbirlerin alınması. | | | | | Sosyal İşletmeler Şube Müdürü  Daire Başkanı | |
| **SÜREÇ KONTROL NOKTALARI** | | | | | | | |
| NO | KONTROL NOKTASI | KONTROL FAALİYETİNİN TANIMI | | | | | |
| K1 | F1-F2 | Uygunluk durumuna göre günübirlik rezervasyonlar gerçekleştirilmesi ve uzun süreli konaklama için EBYS üzerinden yazılı rektörlük onayı alınması. Günlük, haftalık ve aylık bazda tesis kontrolleri yapılması, | | | | | |
| K2 | F3 | Konuklar için gerekli sarf ve demirbaş malzemeleri SKS Daire Başkanlığı Satın Alma Şube Müdürlüğünden temin edilmesi ve SKSD Merkez depo üzerinden dağıtımının yapılması, | | | | | |
| K3 | F4 | Konaklanacak ve boşalan odaların temizliği, tertibi, düzeni yapılıp yapılmadığı tesis sorumlusu tarafından kontrol edilmesi ve varsa eksikliklerin yerinde giderilmesi, | | | | | |
| K4 | F5 | Emniyet Müdürlüğüne web sitesi üzerinden konaklayan kişilerin bilgilerinin girilerek kayıt işleminin yapılması, misafir çıktığı zaman sistem üzerinden anlık çıkış işlemlerinin yapılması. Bu işlemlerin her misafir için yapılıp yapılmadığının kontrolünün sağlanması, | | | | | |
| K5 | F6 | Konaklama hizmetinden yararlanan kişilerden yapılan tahsilatlar karşılığında muhasebe mutemedi alındı belgesi düzenlenmesi ve kasa defterine işlenmesi Her haftanın son günü (Özel durumlar dışında Cuma günü) Strateji Daire Başkanlığınca kontrol edilerek tahsilatlarının gerçekleştirilmesi ve imza altına alınması. Bu işlemlerin usulüne uygun yapılıp yapılmadığı Sosyal İşletmeler Şube Müdürü tarafından kontrol edilmesi. | | | | | |
| K6 | F7 | Kurum içi ve dışı yazışmaların talep içeriği kontrol edilerek (şikâyet, ihbar, teşekkür, bilgi edinme, talep, öneri) iyileştirmelerin yapılması. | | | | | |
| NO | KONTROL NOKTASI | KONTROL FAALİYETİNİN TANIMI | | | | | |
| K1 | Girdi  F1 | Rezervasyonu olan müşterinin kimlik doğrulamasının yapılarak kimlik doğrulaması yapılan müşterinin giriş esnasında “Konukevi Giriş Formu” uygun bir şekilde doldurtulması ve başvuru sahibine imzalatılması, | | | | | |
| K2 | Girdi  F4 | Konukevine kabul edilen misafirin konakladığı süre zarfında karşılaştığı durumlar için (şikâyet, teşekkür, talep, öneri) talepleri iletebilmesi için anket doldurmasının talep edilmesi. | | | | | |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Süreç Türü | Süreç kategorisi | Süreç Grubu | Süreç Adı |
| 1 | Destek Süreç | Konaklama Hizmetleri Süreci | Öğrenci Konaklama  Kamu Konaklama  İç ve Dış paydaş konaklama | Konukevi İşleyişi ve Hizmet Geliştirme Süreci |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |

