



cyprus quality assurance

RESTORAN VE KAFELERDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Restoran, kafe ve yeme-içme işletmeleri için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. gıda güvenliği, alerjen yönetimi, müşteri şikâyetleri) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Gıda güvenliği (mutfak / servis)	ISO 22000 / HACCP	KKTC gıda mevzuatı kapsamında; mutfak, soğuk zincir ve hijyen; tehlike analizi (HACCP)
Alerjen yönetimi ve menü bilgilendirme	ISO 22000 çerçevesinde	Alerjen kontrolü ve menüde bilgilendirme; çapraz bulaşmanın önlenmesi
Kalite ve hizmet yönetimi	ISO 9001:2026	ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; servis tutarlılığı ve süreç standardizasyonu
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; mutfak (ateş, bıçak, sıcak yağ) ve kaygan zemin risk değerlendirmesi
Çevre yönetimi	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; gıda atığı, atık kırtartma yağı ve ambalaj yönetimi
Enerji yönetimi	ISO 50001	Mutfak ekipmanı, soğutma ve iklimlendirme tüketiminin azaltılması
Müşteri şikâyetleri ve itibar	ISO 10002	Şikâyet yönetimi ve çevrim içi yorumlar (Google / TripAdvisor); itibar riskini azaltma
Müşteri memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip
Misafir verisi ve gizlilik	ISO/IEC 27701 - 27001	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; rezervasyon, ödeme (POS) ve kamera kayıtları
İş sürekliliği	ISO 22301	Elektrik/soğuk zincir kesintisi ve tedarik aksamalarında hizmet sürekliliği
Liderlik ve yönetim	ISO 9001:2026 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO 22000 / HACCP — Gıda güvenliği:** KKTC gıda mevzuatı; mutfak ve servis kaynaklı sağlık riski — en güçlü gerekçe.
- **ISO 45001 — İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008); mutfak yüksek riskli çalışma ortamı.
- **ISO/IEC 27701 — Kişisel veri:** KKTC KVK Yasası (89/2007); rezervasyon ve kamera.
- **ISO 14001 — Çevre:** KKTC Çevre Yasası (18/2012); gıda atığı ve atık yağ bertarafı.

Öncelik 2 — Kalite ve deneyim

- **ISO 9001:2026:** yeni revizyona geçiş; servis süreç yönetimi.
- **Alerjen yönetimi (ISO 22000):** menü bilgilendirme ve çapraz bulaşma kontrolü.
- **ISO 50001:** mutfak ve iklimlendirme enerji tüketimi.

Öncelik 3 — Müşteri ve süreklilik

- **ISO 10002 / 10004:** Müşteri şikâyet ve memnuniyet; çevrim içi itibar.
- **ISO 22301:** soğuk zincir ve tedarik sürekliliği.

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Restoranın kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	Mutfak ve serviste süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Müşteri	Müşteri kılıfına girerek karşılama, servis, lezzet/sunum ve hijyen algısını sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Şubelerde süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tümü yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).