



cyprus quality assurance

OTELLERDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Oteller ve konaklama tesisleri için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. gıda güvenliği, sürdürülebilirlik, misafir verisi güvenliği) 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
Kalite ve hizmet yönetimi	ISO 9001:2026	ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; kalite kültürü, etik davranış, iklim ve risk odaklı güncellemeler ile misafir deneyiminde süreç tutarlılığı
Sürdürülebilir konaklama yönetimi	ISO 21401	Konaklama tesislerine özel sürdürülebilirlik yönetim sistemi; çevresel, sosyal ve ekonomik boyut
Çevre yönetimi	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; atık, su ve doğal kaynak yönetimi
Enerji yönetimi	ISO 50001	Enerji verimliliği; ısıtma, soğutma ve aydınlatma tüketiminin azaltılması
Gıda güvenliği (mutfak / açık büfe)	ISO 22000 / HACCP	KKTC gıda mevzuatı kapsamında; mutfak, açık büfe ve bar hijyeni, tehlike analizi (HACCP)
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; mutfak, havuz, kat hizmetleri ve teknik servis risk değerlendirmesi
Misafir verisi ve gizlilik	ISO/IEC 27701 · 27001	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; rezervasyon, ödeme ve kamera kayıtları — misafir verisi hassas veridir
Misafir şikâyetleri ve itibar	ISO 10002	Şikâyet yönetimi ve çevrim içi yorumlar (Booking / TripAdvisor); itibar riskini azaltma
Misafir memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip
Su güvenliği ve Lejyoner kontrolü	ISO 9001 çerçevesinde	KKTC Bulaşıcı Hastalıklar Yasası (45/2018) kapsamında; havuz, spa ve sıcak su tesisatında Lejyoner riski
Kurumsal risk yönetimi	ISO 31000	Sezonluk talep, doluluk ve operasyonel risklerin tanımlanması ve yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Elektrik/su kesintisi, afet ve salgın senaryolarında kritik hizmetlerin sürdürülmesi
Liderlik ve yönetim	ISO 9001:2026 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO 45001 — İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008) işveren yükümlülüğü; mutfak, havuz ve teknik alanlarda yüksek risk.
- **ISO 22000 / HACCP — Gıda güvenliği:** KKTC gıda mevzuatı; açık büfe ve toplu beslenme kaynaklı salgın riski.
- **ISO/IEC 27701 — Misafir verisi:** KKTC KVK Yasası (89/2007); rezervasyon ve ödeme verisi.
- **ISO 14001 — Çevre:** KKTC Çevre Yasası (18/2012); atık ve su yönetimi.
- **Su güvenliği / Lejyoner:** KKTC Bulaşıcı Hastalıklar Yasası (45/2018); havuz, spa ve sıcak su tesisatı.

Öncelik 2 — Sürdürülebilirlik ve uluslararası beklenti

- **ISO 21401 — Sürdürülebilir konaklama:** tur operatörü ve uluslararası misafir beklentisi; Green Key, Travelife, GSTC ve plajlar için Mavi Bayrak ile uyumlu temel.
- **ISO 50001 — Enerji:** iklimlendirme ağırlıklı tüketimde maliyet ve karbon azaltımı.

Öncelik 3 — Kalite, misafir ve süreklilik

- **ISO 9001:2026 / 10002 / 10004:** Kalite, misafir şikâyet ve memnuniyet yönetimi; çevrim içi itibar.
- **ISO 31000 / 22301:** Kurumsal risk ve iş 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	Otelin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili birimlerde süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Misafir (Gizli Müşteri)	Misafir kılıfına girerek karşılama, konaklama deneyimi, restoran ve personel davranışını sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Birimlerde 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).