HİZMET · SAHA DURUM ANALİZİ · OTEL · BUTİK OTEL · TATİL KÖYÜ

Otel Gıda Güvenliği, İSG ve Operasyon Durum Analizi

Otelinizin bugün nerede durduğunu ölçülebilir biçimde gösterir

Denetime hazır mısınız, değil misiniz — bunu tahmin etmek yerine ölçüyoruz. Oteliniz 411 kontrol noktası üzerinden değerlendirilir; gıda güvenliği, iş sağlığı–güvenliği ve otel operasyonu ayrı ayrı puanlanır. Saha çalışması mutfak ve depolardan restoran ve büfeye, oradan odalara, çamaşırhaneye, teknik servise, havuz ve SPA alanlarına ve kayıt tarafına ilerler. Elinizde bir olgunluk seviyesi, önceliklendirilmiş bir bulgu listesi ve bir yol haritası kalır. Belgelendirme değil; durumun fotoğrafı.

411	31	29	3	5
KONTROL NOKTASI	BÖLÜM	KAPSAM SORUSU	PUAN EKSENİ	OLGUNLUK SEVİYESİ

BU ANALİZ HANGİ MEVZUATA GÖRE YAPILIR

Gıda Hijyen Tüzüğü 1/2020 md. 96 altında · Sayı 893/2021	Mutfak ve depo yerleşimi, personel hijyeni, sıcaklık kontrolü, büfe ve teşhir koşulları, HACCP prosedürü zorunluluğu.	**79 madde**
35/2008 İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası	Yazılı risk değerlendirmesi, acil durum ve tahliye düzeni, İSG eğitimi, kimyasal, havuz ve teknik servis riskleri.	**68 madde**
1/2020 Tüketicilerin Korunmasına İlişkin Gıdaların Resmî Kontrolü ve Hijyen Yasası	Kayıt yükümlülüğü, personel sağlık ve hijyen eğitimi, tedarik, depolama ve tüketiciye bilgi.	**41 madde**
56/2014 Genel Gıda ve Yem Yasası	İzlenebilirlik, geri çekme, işletmecinin birincil sorumluluğu.	**17 madde**
89/2007 Kişisel Verilerin Korunması Yasası	Misafir kimlik ve pasaport kopyaları, kayıt formları, ödeme bilgileri ve personel verilerinin korunması.	**7 madde**
22/1992 İş Yasası · 30/1993 · 25/2000 · 51/2002 · 15/2004 · 50/2010 değişiklikleriyle	Çalışma süresi, gece çalışması, hafta tatili, yıllık izin ve fazla mesai kayıtları.	**6 madde**
İSG Sertifikalandırma Tüzüğü Sayı 595/2019 · Sayı 575/2026 değişikliğiyle	Risk değerlendirmesini yapan uzmanın sertifikası ve dışarıdan alınan İSG hizmetinde kuruluşun yetki belgesi.	**2 madde**

183 kontrol noktası KKTC mevzuatında doğrudan zorunludur.

Bir madde birden fazla mevzuata atıf yapabildiği için yukarıdaki sayılar toplanmaz. Raporda bu maddeler ayrı bir başlık altında, diğer bulgulardan önce listelenir.

Yerel mevzuatta sayısal ölçüt bulunmayan konularda gıda için 56/2014 md. 14(9) uyarınca Codex; havuz, SPA ve Legionella için WHO kılavuzları, AB 2020/2184 ve EN 15288; misafir hizmetleri için ISO 22483 ve ISO 10002 esas alınmıştır.

ÜÇ EKSENDE ÖLÇERİZ

GIDA · 18 BÖLÜM · 232 NOKTA

Mal kabulden büfeye

Tedarikçi seçiminden mal kabule, soğuk zincirden açık büfeye, bardan kahve hattına, alerjenden izlenebilirliğe kadar yemeğin güvenliğini belirleyen her halka. Gıda Hijyen Tüzüğü, 1/2020, 56/2014 ile ISO 22000, ISO 22002-100:2025, ISO 22002-2:2025, IFS Food v8 ve Codex çerçevesinde.

İSG · 4 BÖLÜM · 78 NOKTA

Personelden misafire

Risk değerlendirmesi ve onu yapan sertifikalı İSG uzmanı, acil durum ve tahliye düzeni, yangın, elektrik, gaz ve makine riskleri, ergonomi ve vardiya düzeni. Ayrıca odalarda duman dedektörü, gece tahliyesi ve hareket kısıtlı misafirin tahliyesi. KKTC 35/2008, 22/1992 ve ISO 45001 çerçevesinde.

OTEL · 9 BÖLÜM · 101 NOKTA

Ön bürodan havuza

Kalite organizasyonu, misafir şikâyetleri, kişisel verilerin korunması, housekeeping ve çamaşırhane, Legionella ve teknik bakım, havuz, plaj, SPA ve çocuk kulübü. ISO 9001, ISO 10002, ISO 22483, 89/2007, WHO kılavuzları ve EN 15288 çerçevesinde. Gıda ve İSG denetimlerinde çoğu zaman sahipsiz kalan alanlar.

NEDEN BU ANALİZ

Risk

Bir büfe zehirlenmesi, bir havuz kazası ya da Legionella vakası sezonu kapatabilir. Riskin hangi departmanda biriktiğini görmeden yönetemezsiniz.

Sorumluluk

Denetimde sorulan soru "iyi niyetiniz var mıydı" değil, "kaydınız var mı" olur. Eksik kaydın hangi departmanda olduğunu önceden bilmek gerekir.

Norm

Mevzuat ve uluslararası standartlar neyi şart koşuyor, otelinizde bunun karşılığı ne — ikisi arasındaki mesafeyi madde madde koyarız.

Öncelik

Her eksik aynı ağırlıkta değildir. Hangisinin sezon açılmadan, hangisinin bu yıl çözüleceğini puanlar söyler.

BU ANALİZ NEYİ YAPMAZ

Bu bir belgelendirme denetimi değildir ve akredite bir sonuç doğurmaz; sertifika vermez, sertifika vaadi de etmez. Yaptığı iş, sertifikaya, tur operatörü denetimine ya da resmî denetime girmeden önce otelin gerçek durumunu ortaya koymak ve aradaki farkı kapatılabilir işlere bölmektir. Ayrıntılı kapsam sınırı için sayfa 3'e bakınız.

İNCELENEN BÖLÜMLER · 31 BÖLÜM · 411 KONTROL NOKTASI

Bölümler otel akışına göre sıralanmıştır: mutfak ve yiyecek-içecekten iş güvenliğine, oradan misafirin dokunduğu alanlara ve kayıt tarafına.

GIDA GÜVENLİĞİ EKSENİ — 18 BÖLÜM · 232 KONTROL NOKTASI

A	Yönetim, sorumluluk ve gıda güvenliği kültürü	16
B	Bina, yerleşim ve altyapı	17
C	Ekipman, bakım ve ölçüm cihazları	14
D	Temizlik ve dezenfeksiyon	9
E	Haşere kontrolü	9
F	Su, buz ve buhar	7
G	Atık yönetimi	9
H	Personel hijyeni, sağlık ve kıyafet	16
I	Tedarikçi seçimi ve satın alma	10
J	Mal kabul ve soğuk zincir	12
K	Depolama	16
L	HACCP planı ve tehlike analizi	16
M	Süreç kontrolü: hazırlık, pişirme, soğutma, servis	25
N	Kahve, süt ve içecek hattı	10
O	Alerjen yönetimi	10
P	Gıda savunması ve gıda sahteciliği	9
R	İzlenebilirlik, geri çekme ve şikâyet	11
S	Doğrulama, iç denetim, eğitim ve kayıtlar	16

İSG EKSENİ — 4 BÖLÜM · 78 KONTROL NOKTASI

T	Yasal düzen, organizasyon ve acil durum	24
U	Saha riskleri: yangın, elektrik, gaz ve makine	21
V	Operasyon riskleri: personel, ergonomi, çalışma düzeni	23
Q	Misafir güvenliği, yangın ve acil durum	10

OTEL OPERASYONU EKSENİ — 9 BÖLÜM · 101 KONTROL NOKTASI

Y	Kalite organizasyonu ve yönetim	12
Z	Ön büro ve misafir ilişkileri	11
Ç	Misafir ve personel verilerinin korunması	8
Ş	Housekeeping ve oda standardı	12
Ö	Çamaşırhane ve tekstil	8
Ü	Teknik servis, bakım, su ve enerji	15
X	Havuzlar, villa havuzları ve plaj	17
Ğ	SPA, hamam ve sağlıklı yaşam	9
W	Çocuk kulübü ve aile hizmetleri	9

KAPSAM SORULARI — SİZE SORULMAYACAK ŞEYİ SORMAYIZ

Otel tipine bakıp varsayım yapmayız. Kısa kapsam soruları sorulur ve liste cevabınıza göre şekillenir. Örnek: "Ortak kullanım havuzu var mı?" Var derseniz klor ve pH kayıtları, sapma anında havuzun kapatılma kuralı, cankurtaran veya gözetim düzeni, havuz kimyasallarının depolanması ve emiş ağızlarının korunması gibi maddeler listeye eklenir. Yok derseniz hiç sorulmaz ve rapordaki kapsam beyanına yazılır — yani bir maddenin neden sorulmadığı kayıt altındadır. **298 madde her otele sorulur;** kalanı aşağıdaki sorulara verdiğiniz yanıta göre açılır.

Toplam 29 kapsam sorusu: açık alan veya teras servisi · elektrikli sinek tutucu · buz makinesi · su deposu · içine girilen soğuk oda · yerinde pişirme · çiğ et, kanatlı veya balık · fritöz · hamur işi ve pastane · sous-vide · açık büfe · çiğ veya az pişmiş servis · paket servis · espresso ve süt buharı · bar ve kokteyl · LPG veya doğalgaz · jeneratör veya UPS · gece vardiyası · 18 yaşından küçük çalışan · 30 Hp üzeri motor gücü veya 15'ten fazla personel · ortak havuz · villa havuzu · SPA, hamam veya sauna · çocuk kulübü · plaj veya deniz girişi · otel içi çamaşırhane · dışarıdan çamaşır hizmeti · asansör · nargile.

PUANLAMA NASIL İŞLER

SEVİYE	PUAN	NE ANLAMA GELİR
1 Başlangıç	< 40	Sistem henüz kurulmamış; temel yasal ve hijyenik gerekler öncelikli.
2 Temel	40–59	Uygulama var ama yazılı düzen ve kayıt zayıf; sistem kişilere bağlı.
3 Gelişmekte	60–74	Yapı kurulmuş, kayıtlar tutuluyor; doğrulama ve süreklilik eksik.
4 Yerleşik	75–89	Sistem işliyor ve doğrulanıyor; belgelendirme hazırlığı başlatılabilir.
5 Örnek	90+	Olgun sistem; belgelendirme denetimine girilebilir düzeyde.

- ✓ Her madde dört seçenekten biriyle yanıtlanır: Uygun (2 puan), Kısmen (1), Uygun değil (0), Kapsam dışı.
- ✓ Kapsam dışı bırakılan maddeler paydaya girmez; puanınızı düşürmez.
- ✓ Gıda güvenliği, İSG ve otel operasyonu ayrı ayrı yüzdelenir. Bir eksende iyi olmak diğerini örtmez.
- ✓ Her bölüm kendi puanını alır; departman bazında öncelik haritası buradan çıkar.
- ✓ **88 madde kritik işaretlidir.** Kritik bir maddede "Uygun değil" yanıtı, toplam puandan bağımsız olarak olgunluk seviyesini sınırlar.
- ✓ **183 madde yasal zorunlu işaretlidir.** Bunlar raporda ayrı listelenir ve önerilen sonraki adımda ilk sırada yer alır.

1–2 kritik uygunsuzlukta seviye en fazla 3, 3 ve üzerinde en fazla 2 olabilir. Olgunluk seviyesi CQA'nın kendi değerlendirme ölçeğidir; üçüncü taraf belgesi veya akredite bir derecelendirme değildir. Vitrin veya tanıtım amacıyla sertifika gibi kullanılamaz.

ANALİZİN ÖZELLİKLE ÜZERİNDE DURDUĞU NOKTALAR

- ✓ Açık büfede sıcak ve soğuk teşhirin süre ve sıcaklık kuralı, sapma anındaki karar.
- ✓ Misafirin bildirdiği alerjinin ön bürodan mutfağa ulaşması.
- ✓ Legionella risk değerlendirmesi ve sıcak su sıcaklık kayıtları.
- ✓ Havuz klor ve pH kayıtları ile sapma anında havuzun kapatılma kuralı.
- ✓ Odada bardak ve fincan temizliği; renk kodlu bez ve ekipman ayrımı.
- ✓ Kimlik, pasaport kopyası ve kart bilgisinin saklanma biçimi.
- ✓ Odalarda duman dedektörü, gece vardiyasında tahliye ekibi ve tatbikat.
- ✓ Çocuk kulübünde gözetim oranı, teslim alma kuralı ve oyun alanı güvenliği.

NASIL YÜRÜR · DÖRT ADIM

01
Ön görüşme

Otelin büyüklüğü, departmanları ve çalışma düzeni kısaca konuşulur; kapsam soruları yanıtlanır. Ziyaret günleri ve saha erişimi planlanır. Ücretsizdir.

02
Saha çalışması

Mutfak, depo, restoran ve barlardan odalara, çamaşırhaneye, teknik servise, havuz ve SPA alanlarına; ardından kayıt, prosedür ve sistem tarafı. Misafir akışını bozmadan çalışılır.

03
Rapor

Beş iş günü içinde teslim. Puanlar, olgunluk seviyesi, bulgu listeleri, kapsam beyanı, düzeltici faaliyet planı ve önerilen sonraki adım.

04
Kapanış toplantısı

Rapor birlikte okunur. Kritik ve yasal maddelere tarih ve sorumlu atanır; departman bazında yol haritası çıkarılır.

NE TESLİM EDİYORUZ

- ✓ Durum analizi raporu — otel künyesi, üç eksenli puan, olgunluk seviyesi.
- ✓ Bölüm bazında puan tablosu — 31 bölüm için ayrı yüzde ve öncelik sırası.
- ✓ Yasal uygunsuzluk listesi — KKTC mevzuatında doğrudan zorunlu olup karşılanmayan maddeler, madde numarasıyla.
- ✓ Bulgu listeleri — kritik, uygun olmayan ve kısmen karşılanan maddeler; her bulgunun yanında mevzuat ve standart atfı ile saha notu.
- ✓ Sahipsiz alanlar — yazılı standardı, kaydı veya sorumlusu olmayan alanların listesi.
- ✓ Düzeltici faaliyet planı, kapsam beyanı ve portal kaydı — tekrar analizde önceki sonuçla karşılaştırılır.

KİMLER İÇİN

- Şehir ve iş otelleri
- Butik oteller
- Tatil köyleri ve resort oteller — havuz, plaj, SPA ve çocuk kulübüyle
- Kalite departmanı kurmak isteyen oteller
- Tur operatörü denetimine hazırlananlar
- Sezon öncesi kontrol isteyenler
- Yeni açılışlar — açılmadan önce eksikleri görmek için

FORMAT

SÜRE	DİL	YÜRÜTME	RAPOR	TEKRAR
Otel büyüklüğüne göre	Türkçe / İngilizce	Yerinde, otel çalışırken	PDF · 5 iş günü	Takip analizi indirimli

Saha süresi otelin oda sayısına, departmanlarına ve kapsam sorularına verilen yanıtlara göre ön görüşmede belirlenir.

Durum analizi için randevu alın

Ön görüşme ücretsizdir. Otelinizi görmeden fiyat vermeyiz.

info@cqa.academy · cqa.academy

Analizi kim yapıyor: Emre Olgun — 26 yıl yönetim sistemleri saha tecrübesi. 2001'de KKTC'nin ilk yerli yönetim sistemleri danışmanlık firmasını kurdu. UNDP, Avrupa Birliği, Dünya Bankası ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası projelerinde danışmanlık verdi; pandemi döneminde KKTC Sağlık Bakanlığı ve Ekonomi Bakanlığı ile çalışarak işletmelerin yeniden açılması için "COVID-19 İşletmeler için Kılavuz"u hazırladı.

Referans çerçeve: KKTC 1/2020 Tüketicilerin Korunmasına İlişkin Gıdaların Resmî Kontrolü ve Hijyen Yasası · KKTC Gıda Hijyen Tüzüğü (1/2020 md. 96 altında, Sayı 893/2021) · KKTC 56/2014 Genel Gıda ve Yem Yasası · KKTC 35/2008 İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası · KKTC İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmeti Veren Kişilerin Sertifikalandırılması ve Kuruluşların Yetkilendirilmesi Tüzüğü (Sayı 595/2019, Sayı 575/2026 değişikliğiyle) · KKTC 22/1992 İş Yasası (30/1993, 25/2000, 51/2002, 15/2004 ve 50/2010 değişiklikleriyle) · KKTC 89/2007 Kişisel Verilerin Korunması Yasası · ISO 9001:2015 · ISO 10002:2018 · ISO 22483:2020 · ISO 22002-100:2025 · ISO 22002-2:2025 · ISO 22000:2018 · ISO 45001:2018 · IFS Food v8 · Codex CXC 1-1969 Rev. 2022 ve CXC 39:1993 · WHO Legionella and the prevention of legionellosis (2007) · WHO Guidelines for Safe Recreational Water Environments · AB 2020/2184 · EN 15288-1/-2 · EN 14065:2016.

Kapsam sınırı: Bu çalışma bir durum analizi ve hazırlık aracıdır; belgelendirme denetimi yerine geçmez, akredite bir sonuç doğurmaz. Standart ve mevzuat maddeleri özetlenerek atıf yapılmıştır. Avrupa Birliği düzenlemelerine, WHO kılavuzlarına ve EN standartlarına yapılan atıflar yorum ve sayısal ölçüt kaynağı niteliğindedir; KKTC'de doğrudan bağlayıcı değildir. Analiz su, havuz veya yüzey ölçümü yapmaz; mevcut ölçüm ve analiz kayıtlarını inceler. Yasal işaretli maddeler bilgilendirme amaçlıdır; hukuki görüş veya yaptırım değerlendirmesi içermez. Analiz sonucu, otelin kapsam sorularına verdiği beyana dayanır. Raporda yer alan olgunluk seviyesi CQA'nın kendi değerlendirme ölçeğidir; akredite bir derecelendirme değildir. Turizm işletme belgesi, belediye ruhsatı, yıldız sınıflandırması ve çevre mevzuatı kapsam dışındadır.