**1.AMAÇ**

Bu prosedür; Adana Öğretmenevi konaklama ve yiyecek,içecek hizmeti alan müşterilerden gelen şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve nedenlerinin araştırılması varsa uygunsuzluğun giderilmesi, akabinde düzeltici/önleyici faaliyetlerinin başlatılması konularını amaçlar.

1. **KAPSAM**

Bu prosedür kurumumuzun konaklama ve yiyecek içecek hizmeti alan müşterilerden gelen şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi işlerini ve ilgili Birim Amiri ve Kurum Müdürünü kapsar.

1. **TANIMLAR**

**Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

**Şikâyet:** Bir kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.( Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir.)

**Müşteri:** Ürün/Hizmet alan kuruluş veya kişi.

**Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen misafir şartlarının misafir tarafından algılanma derecesi.

**Geri Bildirim:** Şikâyetleri izleme prosedürü ile ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

**İlgili Taraf:** Bir kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

**Tarafsızlık:** Misafir şikâyetlerinin her türlü ön yargıdan uzak tarafsız bir şekilde ele alınması. **Gizlilik:** Misafir şikâyetleri prosedürünün ele alınması durumunda şikâyet eden misafir ve bilgilerinin prosedürün etkinliği açısından gizlilik arz etmesi.

**Müşteri Dış Çözüm Hakkı:** Misafir şikâyetlerinde şikâyetçi ile mutabakat sağlanamaması halinde, şikâyette bulunan müşterinin, yasal ve hukuki yollardan hakkını araması.

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

**DF:**Düzeltici Faaliyet

1. **SORUMLULUKLAR**

Tüm tesis personeli.

1. **UYGULAMA:**

**5.1.Genel**

* **Açıklık:**

Misafir şikayetleri kurumumuzun ön bürosunda misafirlerin kolayca erişebileceği şekilde oluşturulmuştur.

* **Tarafsızlık**:

Misafir şikâyetleri her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Misafir şikayetleri prosedürünün amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.

* **Gizlilik:**

Misafir şikayetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve prosedürün etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikayet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.

* **Bütünlük:**

Misafir şikayetinin tam anlaşılabilmesi amacıyla sürece hem Misafir hem de uygunsuzluğun kaynaklandığı birim dahil edilir ve her iki taraftan da detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.

* **Adil/Eşit Yaklaşım :**

Misafir şikayetleri incelenirken, her müşteri şikayeti eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanısıra şikayetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.

* **Duyarlılık**:

Kurumumuzda kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğin, her müşteri şikayetinde empati yaklaşımı sergilenir ve misafir hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.

* **Memnuniyet Odaklılık :**

Misafir şikayetlerinde esas odaklanılan nokta misafir memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu nedenle misafir memnuniyetini sağlamak için müşterinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde gereken çalışmalar yapılarak misafire alternatif çözümler sunulur.

* **Hakkaniyet :**

Misafir şikayetlerinde misafir memnuniyeti sağlanana kadar alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve misafirin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir.

* **Çalışanın Bilgilendirilmesi :**

Misafir şikayetlerinde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dahil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikayetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikayet eden kişi gizli tutulabilir.

* **Müşterinin dış çözüm hakkı :** Müşteri şikayetlerinde müşteri ile mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

**5.2.Misafir Şikayetlerinin Alınması**

* Misafir şikayetleri yazılı ya da sözlü olarak alınabilir. Şikayeti alan ön büro çalışanı veya kurum çalışanları şikayet bilgilerini FR 51 Misafir Şikayet ve Talep Formuna yazarak misafir talep şikayet kutusuna atar ve derhal ilgili Birim Amirine bilgi verir.

**5.3. Düzelitici Faaliyetin Belirlenmesi**

* Misafir şikayeti uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm tarafından incelenerek uygunsuzluğun nedeni ve alınacak düzeltici faaliyetler belirlenir.

**5.4.Müşteri İle Mutabakatın Sağlanması**

* Misafir Talep Şikayet Formu ile iletilen misafirin sorununu giderebilecek en uygun ve en etkili çözüm Birim Amirleri tarafından belirlenir.
* İlgili birim Amiri yapılacak düzeltici faaliyet ile müşterinin memnuniyetini sağlamak amacıyla müşteriye sunulacak çözümü iletir.
* Birim Amiri yada üst yönetimin önerdiği çözümün misafir tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır.
* Misafirin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz ve açık bırakılır. Mutabakat sağlanamaması durumunda şikayette bulunan misafir, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.
* Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde misafirin bir dış çözüme başvurduğuna dair misafirden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.
* Açık olan şikayetlere ilişkin tüm bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından FR 51 Misafir Şikayet ve Talep Formu’na işlenir.

5.5.Müşteri Şikayetlerinin Takibi

* Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri şikayetlerini etkin olarak takip edebilmek amacıyla FR 55 Misafir Şikayet Takip Formunu kullanır.
* İlgili aşama tamamlandıkça Kalite Yönetim Temsilcisi bilgiyi FR 55 Misafir Şikayet Takip Formu’na işler.
* Şikâyet Kaydının Kapatılması ;Memnuniyeti ölçülmüş olan veya çözüm sunulduktan sonra aradan 30 gün geçmiş olmasına rağmen misafirden geri bildirim alınamayan veya mutabakata varılamayan talepler Kalite Temsilcisi tarafından kapatılır.

**5.7.Misafir Memnuniyet Anketlerin Değerlendirilmesi**

**Misafirler tarafından doldurulan anketler şu şekilde değerlendirilir;**

* FR 50 Misafir Memnuniyet Anketi Formu konaklama odalarına bırakılır ve ön büroda misafirlerin erişine olanak sağlanır.
* Anket soruları eşit ağırlıkta olup her sorunun cevabı kendi içinde çok iyi, iyi, orta, kötü, çok kötü şeklinde 100 puan üzerinden değerlendirilir.
* Her sorunun cevabı kendi içinde; 1 (çok kötü ) 0 puan 2 (kötü) 25 puan 3 (orta) 50 puan 4 (iyi) 75 puan 5 (çok iyi) 100 puan dır.
* Bütün soruların toplam puanlarının aritmetik ortalaması anket formunun genel değerlendirme puanı olarak hesaplanır.
* % 50 nin altındaki memnuniyetin iyileştirilmesi için düzeltici faaliyet, PR 22 Uygunsuzluk ve Duzeltici Faaliyet Prosedürüne göre başlatılarak Kalite Yönetimi tarafından takip edilir.
* Formun öneriler kısmı da misafir beklentisi olarak ele alınır ancak misafirlerden mevzuata uygun gelen taleplerin karşılanmasına riayet edilir.
* Yapılacak düzeltici faaliyetler ve sonuçları konusunda misafir bilgilendirilir.
* Misafir memnuniyeti sonucunda soru bazında değerlendirme de kötü ve çok kötü cevabı %50 puan üzerindeyse misafir şikayeti olarak değerlendirilir.

**6.İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

FR 51 Misafir Şikayet ve Talep Formu

FR 43 Misafir Şikayetleri Değerlendirme Formu

FR 50 Misafir Memnuniyet Anketi

FR 55 Misafir şikayet talep takip formu

PR 22 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR 23 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü