
Kurumsal Eğitim Katalođu

Kalite, Gıda Güvenliği, Su Yönetimi, Sürdürülebilirlik ve Liderlik
Eğitimleri

Eğitim yaklaşımımız

Bir yönetim sisteminin kalıcılığı, onu her gün uygulayan çalışanların ne kadar anladığına bağlıdır. Norma eğitimleri genel sunumlar yerine kurumun kendi süreçleri, kayıtları ve sahadaki örnekleri üzerinden kurgulanır. Katılımcılar standart maddelerini ezberlemek yerine kendi işlerindeki karşılıklarını görür; kurum içinde iç denetim yapabilen, kayıtları yorumlayabilen ve sistemi sahiplenen bir ekip yetişir.

Eğitimin etkinliği, eğitim sonrasında sahadaki uygulama üzerinden değerlendirilir. Kişisel verilerin korunması gibi konular da çalışanların günlük işlerinde karşılaştıkları gerçek durumlar üzerinden işlenir.

Eğitimlerin planlanması

Katalogda 7 başlık altında 38 eğitim ile turizm ve otelcilik sektörüne özel 2 program yer almaktadır. Eğitimler tek tek ya da kurumun ihtiyacına göre bir gelişim programı olarak birlikte planlanabilir. Belirtilen süreler önerilen sürelerdir; içerik ve süre, ön görüşmede kurumun ihtiyaçlarına göre uyarlanır. Eğitimler kurumda yerinde ya da çevrim içi olarak düzenlenebilir.

Eğitim kadrosu

Eğitimler, konusuna göre alanında uzman ve sahada deneyim kazanmış eğitmenler tarafından verilir. Programların içerik tasarımı, eğitmen seçimi ve kalite koordinasyonu Norma tarafından yürütülür; her eğitim, kurumun ihtiyacına ve katılımcı profiline göre planlanır.

Katalog içeriği

1. Kalite ve Yönetim Sistemleri	7 eğitim
2. Gıda Güvenliği	6 eğitim
3. Su Yönetimi	5 eğitim
4. Çevre, Enerji ve Sürdürülebilirlik	6 eğitim
5. Kişisel Verilerin Korunması	2 eğitim
6. Liderlik, İletişim ve Kişisel Gelişim	9 eğitim
7. Yönetim ve Kurumsal Gelişim	3 eğitim
8. Turizm ve Otelcilik Programları	2 program

Kalite ve Yönetim Sistemleri

Yönetim sistemlerinin temelini oluşturan standartlar, iç denetim, kök neden analizi, risk ve kriz yönetimi eğitimleri.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi

1 gün

Katılımcılar: Tüm çalışanlar ve birim yöneticileri

Katılımcılar standardın şartlarını kendi işlerindeki karşılıklarıyla tanıır, kendi süreçlerinin sistemdeki yerini ve sorumluluklarını açıkça bilir.

Entegre Yönetim Sistemleri İç Denetçi Eğitimi

2 gün

Katılımcılar: İç denetçi adayları

Eğitimin sonunda katılımcılar denetim planlayabilir, kanıta dayalı bulgu yazabilir ve ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001'i tek bir denetimde birlikte değerlendirebilir.

Kök Neden Analizi ve Düzeltici Faaliyet Yönetimi

1 gün

Katılımcılar: Süreç sahipleri ve kalite ekipleri

Uygunsuzlukların belirtisi yerine nedeni ele alınır; aynı sorunların tekrar etmesi azalır ve düzeltici faaliyetler kalıcı sonuç verir.

Süreç Yönetimi ve Performans Göstergeleri

1 gün

Katılımcılar: Orta ve üst düzey yöneticiler

Yöneticiler kendi süreçleri için ölçülebilir hedefler koyar, göstergeleri yorumlar ve kararlarını veriye dayandırır.

Risk Yönetimi (ISO 31000)

1 gün

Katılımcılar: Yöneticiler ve yönetim sistemi sorumluları

Riskler tek tek değil kurum genelinde değerlendirilir, öncelikler netleşir ve yönetim kararlarını risk bilgisiyle alır.

Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi (ISO 10002)

Yarım gün

Katılımcılar: Ön büro, misafir ilişkileri ve servis yöneticileri

Şikâyetler kayıt altına alınır, hızla çözülür ve tekrar eden sorunlar sisteme geri bildirim olarak döner; şikâyet eden misafir sadık misafire dönüşebilir.

İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi (ISO 22301)

1 gün

Katılımcılar: Üst yönetim ve birim yöneticileri

Elektrik, su kesintisi, salgın ya da tedarik sorunu gibi durumlarda operasyonun nasıl sürdürüleceği önceden planlanır; kriz anında kararlar hızlı ve koordineli alınır.

Gıda Güvenliği

Gıda güvenliği yönetim sistemlerinin kurulması, sürdürülmesi ve denetlenmesine yönelik uygulamalı eğitimler.

FSSC 22000 ve ISO 22000 Temel Eğitimi

1 gün

Katılımcılar: Mutfak yöneticileri ve gıda güvenliği ekibi

Ekip, sistemin şartlarını ve kendi sorumluluk alanındaki kontrolleri bilir; resmî denetimlerde ve belgelendirmede uygulamalarını açıklayabilir.

HACCP ve Tehlike Analizi Uygulama Eğitimi

2 gün

Katılımcılar: Gıda güvenliği ekibi

Katılımcılar kendi işletmelerinin akış şeması üzerinden tehlike analizi yapar, kritik kontrol noktalarını belirler ve izleme yöntemlerini kurar.

Gıda Güvenliği İç Denetçi Eğitimi

2 gün

Katılımcılar: İç denetçi adayları

Kurum, gıda güvenliği sistemini kendi denetçileriyle düzenli olarak denetleyebilecek bir kadroya kavuşur.

Alerjen Yönetimi

Yarım gün

Katılımcılar: Mutfak ve servis ekipleri

Mutfak ile servis aynı bilgiyle çalışır; alerjisi olan misafire doğru bilgi verilir ve çapraz bulaşma riski azalır.

Gıda Hijyeni ve Sanitasyon Uygulamaları

Yarım gün

Katılımcılar: Tüm gıda çalışanları

Kişisel hijyen ve temizlik kuralları günlük alışkanlığa dönüşür, hijyen denetimlerinde çıkan bulgular azalır.

Gıda Savunması ve Gıda Sahteciliği

Yarım gün

Katılımcılar: Gıda güvenliği ekibi ve satın alma

Tedarik zincirindeki kasıtlı tehditler ve sahte ürün riskleri değerlendirilir; FSSC 22000'in bu konudaki şartları karşılanır.

Su Yönetimi

Su verimliliği, su verimliliği yönetim sistemi ve su hijyenine yönelik eğitimler.

Su Verimliliği ve Su Yönetimi

1 gün

Katılımcılar: Teknik ekipler, kat hizmetleri ve çevre ekibi

Suyun en çok nerede tüketildiği görünür hâle gelir, kayıp ve kaçak noktaları belirlenir ve tasarruf hedefleri ölçülebilir biçimde konur.

ISO 46001 Su Verimliliği Yönetim Sistemi

1 gün

Katılımcılar: Teknik ekipler ve yönetim sistemi sorumluları

Kurum, su verimliliğini enerji yönetimindeki gibi sistematik biçimde planlar, izler ve iyileştirir; mevcut ISO 14001 ve ISO 50001 yapısına kolayca entegre eder.

Su Verimliliği Belgesine Hazırlık

Yarım gün

Katılımcılar: Çevre ve teknik ekipler

Kurum, Tarım ve Orman Bakanlığı Su Verimliliği Belgesi başvurusunda istenen verileri, uygulamaları ve kanıtları bilir ve başvuru sürecine hazırlıklı girer.

Su Hijyeni ve Lejyonella Risk Yönetimi

1 gün

Katılımcılar: Teknik servis, havuz ve SPA ekipleri ile kat hizmetleri

Sıcak su sistemleri, duşlar, havuz ve SPA alanlarındaki riskler tanınır; sıcaklık kontrolleri, dezenfeksiyon ve örnekleme düzenli olarak uygulanır ve misafir sağlığı güvence altına alınır.

Havuz ve SPA Hijyeni

Yarım gün

Katılımcılar: Havuz, SPA ve teknik ekipler

Havuz suyunun kimyasal ve mikrobiyolojik kalitesi doğru ölçülür ve kayıt altına alınır, resmî denetimlerde ve tur operatörü denetimlerinde uygulamalar kanıtlanabilir.

Çevre, Enerji ve Sürdürülebilirlik

Çevre ve enerji yönetim sistemleri, sürdürülebilirlik raporlaması, karbon ayak izi, atık yönetimi ve sürdürülebilir turizm kriterleri eğitimleri.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Çevre Boyutları

1 gün

Katılımcılar: Birim yöneticileri ve çevre ekibi

Katılımcılar kendi birimlerinin çevresel etkilerini tanımlar ve bu etkileri azaltmaya yönelik kontrolleri uygular.

ISO 50001 Enerji Yönetimi ve Enerji Performans Göstergeleri

1 gün

Katılımcılar: Teknik ekipler ve enerji yönetim ekibi

Önemli enerji kullanım alanları belirlenir, enerji performansı göstergelerle izlenir ve tasarruf fırsatları sayısal olarak ortaya konur.

Sürdürülebilirlik Raporlaması: GRI ve TSRS

1 gün

Katılımcılar: Üst yönetim ve sürdürülebilirlik ekipleri

Yöneticiler raporlama yükümlülüklerini ve kurumun hangi verileri hazırlaması gerektiğini net olarak bilir.

Karbon Ayak İzi Hesaplama

1 gün

Katılımcılar: Sürdürülebilirlik ve teknik ekipler

Katılımcılar Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarını ayırt eder, kurumun kendi verileriyle temel hesaplamaları yapabilir.

Sıfır Atık ve Gıda İsrafının Önlenmesi

Yarım gün

Katılımcılar: Mutfak, kat hizmetleri ve satın alma ekipleri

Atık kaynağında ayrıştırılır, gıda israfının nerede olduğu görünür hâle gelir ve azaltım hedefleri belirlenir.

Sürdürülebilir Turizm Kriterleri

1 gün

Katılımcılar: Otel yönetimi ve sürdürülebilirlik ekipleri

İşletme, sürdürülebilir turizm belgelendirmelerinin ve tur operatörlerinin beklentilerini bilir, uygulamalarını bu kriterlere göre yapılandırır.

Kişisel Verilerin Korunması

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında çalışan farkındalığı ve uygulama eğitimleri.

KVKK Farkındalık Eğitimi

Yarım gün

Katılımcılar: Tüm çalışanlar

Çalışanlar misafir ve çalışan verileriyle karşılaştıkları günlük durumlarda doğru davranışı bilir, veri ihlali riski azalır.

KVKK Uygulama Eğitimi

1 gün

Katılımcılar: Yöneticiler ve veri sorumluları

Katılımcılar aydınlatma, açık rıza ve başvuru süreçlerini yönetebilir, kendi birimlerinin veri envanterini güncel tutabilir.

Liderlik, İletişim ve Kişisel Gelişim

Yöneticilerin ve ekiplerin iletişim, iş birliği ve liderlik becerilerini geliştiren eğitimler.

Değişimi Yönetmek

1 gün

Katılımcılar: Yöneticiler ve ekip liderleri

Yöneticiler değişime karşı direncin nedenlerini okur, ekiplerini sürece dahil eder ve yeni uygulamaların kalıcı olmasını sağlar.

Etkili İletişim

1 gün

Katılımcılar: Tüm çalışanlar

Yanlış anlaşılmalara azalır; katılımcılar dinleme, açık ifade ve soru sorma becerilerini iş ortamında kullanır.

Birimler Arası İletişim ve İş Birliği

Yarım gün

Katılımcılar: Birim yöneticileri ve sorumlular

Departmanlar arasındaki bilgi akışı hızlanır, sorunlar birimler arasında kalmadan ortak çözüme taşınır.

Geri Bildirim Verme ve Alma

Yarım gün

Katılımcılar: Yöneticiler

Yöneticiler performans konuşmalarını kırıncı olmadan ve gelişim odaklı yürütür; ekip üyeleri geri bildirimini savunmaya geçmeden karşılar.

Koçluk Yaklaşımıyla Liderlik

1 gün

Katılımcılar: Orta ve üst düzey yöneticiler

Yöneticiler ekiplerini soru sorarak ve sorumluluk vererek geliştirir, her kararın yöneticiye bağlı kaldığı yapı yerine kendi çözümünü üreten ekipler oluşur.

Ekip Çalışması ve Sorumluluk Bilinci

Yarım gün

Katılımcılar: Tüm ekipler

Roller ve ortak hedefler netleşir, ekip üyeleri sonuca kendi katkılarını görerek sahip çıkar.

Zaman ve Öncelik Yönetimi

Yarım gün

Katılımcılar: Yöneticiler ve sorumlular

Katılımcılar yoğun dönemlerde işlerini önem ve aciliyete göre sıralar, son dakika baskısı azalır.

Sunum ve Etkili Konuşma

1 gün

Katılımcılar: Yöneticiler

Katılımcılar bir konuyu kısa, açık ve ikna edici biçimde anlatır; yönetim toplantılarında karar alma süreci hızlanır.

Çatışma Yönetimi

Yarım gün

Katılımcılar: Yöneticiler ve ekip liderleri

Anlaşmazlıklar büyümeden ele alınır ve ilişkileri zedelemekten çözüme kavuşturulur.

Yönetim ve Kurumsal Gelişim

Kurum içi eğitimci yetiştirme, hizmet kalitesi ve kurumsal mükemmellik eğitimleri.

Eğitiminin Eğitimi

2 gün

Katılımcılar: Departman eğitimci ve ekip liderleri

Kurum kendi içinden eğitimci yetiştirir; eğitimler dış kaynağa bağlı kalmadan, işin bilgisine sahip kişilerce verilir.

Hizmet Kalitesi ve Misafir Deneyimi

1 gün

Katılımcılar: Ön büro, servis ve kat hizmetleri

Çalışanlar misafir beklentilerini önceden fark eder, şikâyetleri doğru yönetir ve hizmet standartlarını tutarlı biçimde uygular.

EFQM Mükemmellik Modeli ve Öz Değerlendirme

1 gün

Katılımcılar: Üst yönetim ve kalite ekipleri

Yönetim, kurumun güçlü yönlerini ve gelişim alanlarını model üzerinden değerlendirir ve önceliklendirilmiş bir gelişim planı oluşturur.

Turizm ve Otelcilik Programları

Otel ve tatil köylerinin yöneticilerine yönelik, sezon ve misafir odaklı programlar.

Otellerde Mükemmelliğe Giden Yolculuk

6 gün

Katılımcılar: Otel yöneticileri ve departman müdürleri, en fazla 20 katılımcı

Otel yöneticileri için 6 modüllük program. Her modül bir vaka anlatımıyla açılır, yönetim kavramlarıyla ilişkilendirilir ve katılımcının kendi tesisine uyguladığı bir atölye çalışmasıyla tamamlanır.

Katılımcılar programı kendi departmanları için hazırladıkları bir iyileştirme planıyla bitirir. Her katılımcıya çalışma kitapçığı verilir.

- Mükemmellik Kültürü ve Liderliğin Rolü. Mükemmelliğin bir belgeyle değil, yöneticilerin her gün verdiği kararlarla oluştuğu ele alınır. Atölye: departmanda mükemmellik kültürünü güçlendiren ve zayıflatan yönetici davranışları, ekip için 3 liderlik taahhüdü.
- Misafir Deneyimi ve Hizmet Standartları. Misafirin tesisle temas ettiği her an ve hizmet standartlarının tüm departmanlarda tutarlı uygulanması. Atölye: misafir temas noktalarının haritası ve geri bildirimlerden iyileştirme fırsatları.
- Süreç Disiplini ve Yalın Operasyon. İş akışları yalın bakış açısıyla incelenir; tekrar eden işler, bekleme süreleri ve israf noktaları görünür hâle gelir. Atölye: bir iş akışının çizilmesi ve sadeleştirilmiş akışın tasarımı.
- Gıda Güvenliği ve Hijyen Kültürü. Mutfaktan servise gıda güvenliğinin çalışan davranışına bağlı olduğu; alerjen yönetimi ve hijyen alışkanlıkları. Atölye: bir gıda güvenliği riskinin kök neden analizi ve davranış değişikliği planı.
- Sürdürülebilirlik ve Kaynak Verimliliği. Enerji, su ve gıda israfının departman düzeyinde azaltılması. Atölye: israf noktaları ve ölçülebilir azaltım hedefleri.
- Ölçme, İyileştirme ve Sürekli Gelişim. Göstergeler, misafir geri bildirimleri ve denetim sonuçlarının iyileştirmeye dönüştürülmesi. Atölye: departman gösterge seti ve iyileştirme planının sunumu.

Sezon Öncesi Mükemmellik Atölyesi

1 gün

Katılımcılar: Departman müdürleri

Sezon açılmadan önce ekiplerin hizmet standartları, departmanlar arası iş birliği, gıda güvenliği ve misafir deneyimi konusunda aynı anlayışla sezona başlaması için.

Atölye, otel operasyonundan seçilen vakalar üzerinden uygulamalı olarak yürütülür.

- Hizmet standartları
- Departmanlar arası iş birliği
- Gıda güvenliği
- Misafir deneyimi

Kurumunuza özel eğitim planı

Eğitim ihtiyacınızı ve hedeflerinizi ücretsiz bir ön görüşmede birlikte değerlendirir, kurumunuza uygun eğitimleri ve takvimi içeren bir eğitim planı hazırlarız.

info@normakalite.com · normakalite.com · +90 242 606 04 67