

 Royal Galata HASER TURİZM YATIRIMLARI İNŞAAT TİC. A.Ş.	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	0011
		Yayın Tarihi	Kasım 2025
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	1 / 2

KALİTE POLİTİKASI

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Royal Galata Hotel'in sunduğu tüm hizmetlerde misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak ve sürdürülebilir turizm ilkeleriyle uyumlu bir kalite anlayışı oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Kalite Politikası; otelin tüm departmanlarında yürütülen faaliyetleri, çalışanları, tedarikçileri, iş ortaklarını ve misafirleri kapsar.

Tüm hizmet süreçleri; misafir memnuniyeti, çevresel sorumluluk, sosyal katkı ve ekonomik sürdürülebilirlik prensipleriyle yönetilir.

3. TEMEL İLKELER

3.1. Misafir Memnuniyeti Odaklı Hizmet

- Misafir beklentileri düzenli olarak ölçülür ve geri bildirimler kalite iyileştirme süreçlerine dahil edilir.
- Her misafire eşit, nazik, güvenli ve kaliteli hizmet sunmak esastır.
- Hizmet kalitesi, sürekli eğitim ve yenilikçi yaklaşımlarla geliştirilmeye devam edilir.

3.2. Sürekli İyileştirme ve Yenilikçilik

- Hizmet kalitesini artırmak için süreçler düzenli olarak analiz edilir, performans göstergeleri izlenir.
- Yeni teknolojiler ve yenilikçi uygulamalar, misafir deneyimini geliştirmek amacıyla hayata geçirilir.

3.3. Çalışan Katılımı ve Eğitim

- Kalite hedeflerine ulaşmanın temelinde çalışanların katılımı, motivasyonu ve eğitimi vardır.
- Her çalışan, hizmet kalitesinin korunmasında aktif rol oynar.
- Personel, düzenli olarak mesleki gelişim, iletişim ve sürdürülebilirlik konularında eğitilir.

3.4. Tedarikçi ve İş Ortağı Yönetimi

- Tedarikçi seçiminde kalite standartlarına, çevresel ve etik ilkelere uygunluk esastır.
- Yerel üreticilerle iş birliği yapılarak hem bölgesel kalkınma hem de kalite sürekliliği desteklenir.

3.5. Yasal Uygunluk ve Şeffaflık

- Tüm faaliyetler, yürürlükteki yasa, yönetmelik ve uluslararası kalite standartlarına uygun yürütülür.
- Süreçlerde şeffaflık, hesap verebilirlik ve etik davranış ilkeleri benimsenir.

 Royal Galata HASER TURİZM YATIRIMLARI İNŞAAT TİC. A.Ş.	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	0011
		Yayın Tarihi	Kasım 2025
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2 / 2

3.6. Sürdürülebilir Kalite Anlayışı

- Kalite yönetimi; çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik hedefleriyle bütünleştirilmiştir.
- Enerji verimliliği, atık yönetimi ve kaynak tasarrufu kalite standartlarının ayrılmaz bir parçasıdır.

4. UYGULAMA VE İZLEME

- Kalite hedefleri her yıl belirlenir, ölçülür ve yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.
- Misafir memnuniyeti anketleri, iç denetimler ve performans raporları kalite yönetim sisteminin etkinliğini ölçmek için kullanılır.
- Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır.

5. TAAHHÜT

Royal Galata Hotel olarak;
misafirlerimize sürdürülebilir, güvenli, etik ve yüksek standartta hizmet sunmayı, çalışanlarımızla birlikte sürekli gelişim kültürünü yaşam felsefesi haline getirmeyi ve kalite yönetim sistemimizi ulusal ve uluslararası standartlara uygun şekilde sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

GENEL MÜDÜR
TARİH: