

## ABC Hotel Kalite Güvence Politikası

### Taahhüdümüz

ABC hotel üst yönetimi otel misafir, çalışan ve şirket ortakları için kaliteyi ve süregelen yüksek standartları korumayı taahhüt eder. Düzenli olarak misafir ve çalışanlarımızdan geri bildirim alır ve bu bildirimleri operasyonel işleyişi geliştirmek ve iyileştirmek için kullanırız.

### Misafir Geri Bildirimleri

Misafir geri bildirimlerini takip ettiğimizden ve bu bildirimlerden yararlanarak gerekli işleyişsel değişiklikleri yaptığımızdan emin olmak adına aşağıda belirtilen prosedürleri uyguluyoruz: -

- Misafir yorum ve öneri kartları bütün odalarda bulunmaktadır. Bu kartlar anonim bir şekilde doldurulabilir ve misafirlerimizden bu doldurulmuş kartları kat görevlisinin alması için odalarına bırakmaları veya herhangi bir personelimize iletmeleri istenir. Bütün ciddi sorunlar ivedilikle ele alındığı gibi her ay düzenli bir şekilde oluşturulan rapor, işleyişsel değişiklik ve hizmet iyileştirme önerileri ile birlikte üst yönetimimize iletilir.
- Odalarda bulunan misafir bilgilendirme kitapçığı, misafirlerin üst yönetime nasıl şikayette bulunabilecekleri hakkında bilgi içerir. Bu kitapçık, görevde olan müdürün telefon ve mail adresi ile misafirler otelimizden çıkış yaptıktan sonra bize yazmak isterlerse bir mektup adresi de içermektedir.
- Personelimizi her yıl, misafir şikayetlerinin nasıl ele alınması gerektiği ve misafir bilgilendirme kitapçığında bulunan şikayet prosedürlerinin nasıl uygulanacağı hakkında eğitiyoruz.

### Personel Geri Bildirimleri

Personel geri bildirimlerini takip ettiğimizden ve bu bildirimlerden yararlanarak gerekli işleyişsel değişiklikleri yaptığımızdan emin olmak adına aşağıda belirtilen prosedürleri uyguluyoruz: -

- Personel mola odasının yanında yönlendirme işaretleriyle bir personel öneri kutusu (kapalı) bulundurarak, personelimizi anonim olabilecek geri bildirimlerde bulunmaya teşvik ediyoruz.
- Her Pazartesi günü, genel müdür geri bildirimleri öneri kutusundan toplayıp, gerekli birim yöneticileriyle bu yorumları araştırmak ve gerekli değişiklikleri yapmak adına çalışır.
- Personelimiz aylık departman toplantısında, geri bildirimlerden yararlanarak yapılan değişikliklerden haberdar edilir.

Aylin Bir, Genel Müdür, 1<sup>st</sup> Temmuz 2019