SORRISO HOTEL DUE	**KALİTE POLİTİKASI** *QUALITY POLICY*	**Yürürlük Tarihi** Ağustos 2025

1. Amaç / Purpose

Bu politikanın amacı, tesisimizde sunulan tüm hizmetlerin kalite standartlarına uygun şekilde yürütülmesini sağlamak, misafir memnuniyetini en üst seviyede tutmak ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemektir.

The purpose of this policy is to ensure that all services provided at our facility are delivered in accordance with quality standards, to maintain the highest level of guest satisfaction, and to adopt a continuous improvement approach.

2. Temel İlkeler / Core Principles

Tesisimiz;

- Misafir memnuniyetini öncelikli hedef olarak benimser,
- Hizmet kalitesini sürekli geliştirmeyi taahhüt eder,
- Çalışanların katılımını ve ekip çalışmasını destekler,
- Yasal ve düzenleyici şartlara uygun hareket eder,
- Süreç odaklı yönetim anlayışını benimser,
- Risk temelli düşünceyi uygular.

Our facility:

- Adopts guest satisfaction as a primary objective,
- Commits to continuously improving service quality,
- Encourages employee participation and teamwork,
- Complies with legal and regulatory requirements,
- Embraces a process-based management approach,
- Applies risk-based thinking.

3. Taahhütlerimiz / Our Commitments

- Hizmet süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçirmek ve iyileştirmek,
- Çalışanlarımızın eğitim ve gelişimini desteklemek,
- Performans göstergelerini izlemek ve değerlendirmek,
- Misafir geri bildirimlerini dikkate almak,
- Kaynakları etkin ve verimli kullanmak.

- Regularly review and improve our service processes,
- Support the training and development of our employees,
- Monitor and evaluate performance indicators,
- Consider guest feedback in decision-making,
- Use resources efficiently and effectively.

4. Sürekli İyileştirme / Continuous Improvement

Tesisimiz, kalite yönetim sistemi kapsamında hedefler belirler, performans sonuçlarını analiz eder ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini uygular.

Within the scope of the quality management system, our facility sets objectives, analyzes performance results, and implements continuous improvement actions.

5. Yasal Uyum / Legal Compliance

Tesisimiz, yürürlükteki tüm yasal ve düzenleyici gerekliliklere uygun hareket etmeyi taahhüt eder.

Our facility commits to complying with all applicable legal and regulatory requirements.

6. İletişim / Communication

Bu politika tüm çalışanlarımız ve ilgili paydaşlarımız ile paylaşılır ve erişilebilir kılınır.

This policy is communicated to all employees and relevant stakeholders and is made accessible.

Yönetim Taahhüdü / Management Commitment:

Üst yönetim olarak kalite yönetim sisteminin etkin şekilde uygulanmasını ve sürekli geliştirilmesini taahhüt ederiz.

Top management commits to the effective implementation and continuous improvement of the quality management system.