



## AKKA HOTELS POLİTİKASI

Doküman No	PLAKKA25
Yürürlük Tarihi	03.04.2008
Revizyon No/Tarihi	02/02.11.2011
Sayfa Sayısı	Sayfa 1 / 2

Akka Hotels çalışanları olarak biz; birbirimize, müşterilerimize, tedarikçilerimize ve toplumumuza, hepimiz bu işletmede sürekli bir şekilde, istihdam güvencesini arttırmak için, işletmemizdeki KALİTE KONTROL, GIDA GÜVENLİĞİ ve MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMLERİ' nin prensiplerinden yararlanarak, bütün pazarlarda başarılı bir şekilde rekabet edeceğimizi taahhüt ederiz.

Bu söz bizim için; Turizm Sektörü'nde en kaliteli hizmetlerin ve ürünlerin üretilmesinin ötesine geçer ve ;

Akka Hotels; Misafirlerine; rakiplerimizle olan rekabette bizi farklı kılacak çok iyi bir hizmet sunar, **memnuniyet ve sadakat duyulan, tercih edilen oteller olmak konusunda sürekli gelişim gösterir.**

Akka Hotels; Yönetimi, Kalite Politikasının kurumun her aşamasında anlaşılabilmesi için gerekli bilgilendirme çalışmalarını yapar.

Akka Hotels; Hizmet konsepti kapsamında, tesislerinde ağırladığı misafirlerin, hizmetin gerçekleşmesinde destek veren, aracı olan tüm kişi, kurum ve kuruluşların, bünyesinde çalışan personellerin memnuniyetlerini kazanabilmek için, uluslar arası kabul görmüş standartlara göre bütün şikâyet ve önerilerini alır, değerlendirir, mümkün olan en kısa sürede çözüme kavuşturarak geri bildirimlerini yapar.

Akka Hotels; Sunduğu hizmetlerde misafir memnuniyetini ön planda tutar. Misafirlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı hedefler, çeşitli araçlarla müşteri memnuniyetini ölçerek sunduğu hizmetleri **sürekli** geliştirir.

Akka Hotels; Çalışanlar arasında karşılıklı güveni, anlayışı ve iletişimi geliştirerek; bu inancın yaygınlaşmasını ve çalışanlarının işe ilişkin niteliklerinin artırılmasını ve iyileştirilmesi için eğitim çalışmalarına önem verir.

Akka Hotels; Toplam kaliteyi göz önünde bulundurarak ekip ruhunu ve grup çalışmasını geliştirir.

Akka Hotels; Fikir alışverişlerini kolaylaştırmak için bölümler arası daima iyi iletişim kurulmasını sağlar.

Akka Hotels; Çalışan arkadaşlarımıza ve toplumumuza sürekli temiz ve güvenli bir çevre sunar.

Akka Hotels; Potansiyel kazaları ortadan kaldırmak ve iş güvenliğini sağlamak için daima dikkatli olur.

Akka Hotels; Çalışanlarına daima gurur duyacakları bir iş ortamı sağlar.

Akka Hotels; Görev ve sorumluluklar arasında asla ayırım yapmaz.

Akka Hotels; Hijyen kurallarına uygun ve güvenliği en üst düzeyde sağlanmış, uluslararası mutfağımızın en seçkin lezzetlerini, eğitimli personelimizle hazırlar ve müşterilerine sunar.

Akka Hotels; Gıda Güvenliği tehlikelerinin tespit edilmesi, gıda üretim zincirinin izlenmesini ve sağlıklı tüketimin sağlanması için güncellenen ve uluslararası mevzuata uygun, güvenli seviyelerde hazırlanması ve sunulması için gerekli şartların belirlenmesini esas alan yapıcıdır.



## AKKA HOTELS POLİTİKASI

Doküman No	PLAKKA25
Yürürlük Tarihi	03.04.2008
Revizyon No/Tarihi	02/02.11.2011
Sayfa Sayısı	Sayfa 2 / 2

Akka Hotels; Yönetim Sistemleri ve misafir şikayetleri kapsamında yükümlü olduğu tüm yasal şartları yerine getirip, tüm yasal haklara uyarak hizmetini gerçekleştirir.

Akka Hotels; Etkili ve verimli yönetim sistemleri için, ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirler ve tahsis eder.

Akka Hotels; Yukarıda anılan politikaların sürekli olarak gözden geçirilmesini ve günün şartlarına uygun olarak revize edilmesini taahhüt eder.