



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI 2024



Adres

TÜRKMEN MAH. ATATÜRK BULVARI 1.SK.NO:2/11
KUŞADASI/AYDIN

<https://www.queenmarinhotel.com> - info@queenmarinhotel.com

+90 (256)-612-25-80

Politika Amacımız

QUEEN MARİN HOTEL, Kuşadası Turistik mevkii de ; Mevcut konumu ile Sezon Otelciliğinde Tüm konaklayanlarına gerçek Türk Misafirperverliğini mükemmel hizmet ve konforun mükemmel birleşimi ile sunuyor. Konforlu odalarımız güler yüzlü personelimiz ile Huzur ve rahatlık konseptini benimseyerek, Kuşadası'nı en iyi şekilde yaşamanıza yardımcı olmayı hedefliyoruz.

Otelimiz **QUEEN MARİN HOTEL**, Kuşadası'nın Eski Kent bölgesinin içinde yer almaktadır. Doğanın, Görsel şölenin ve tarihin güzelliğinin sunmuş olduğu büyüğü ile çevrili olan otelimiz, Bazı Kültürel mekanlara yürüme mesafesindedir. Kuşadası Marinaı , Küçük güvercin adası Kalesi, Öküz Mehmet Paşa Kervansarayı, Kale içi Camii, Meryem ana Evi, Kuşadası Marina Yılcı Burnu, Zeus Mağarası vs. Birçok tarihi ve kültürel alanlara yakındır. Eşsiz konumumuzun bir başka harika yönü de Kuşadası Bazaar Çarşı ve alışveriş merkezlerine yakınlığıdır. Efes Antik Kenti ise sadece 65 km. Mesafede bulunmaktadır. Otelimize adım attığınız andan itibaren sizi büyük bir coşku ve sıcaklıkla ağırlamaya kararlıyız.

Muhteşem bir şehir olan Kuşadası'nda misafirlerimizin unutulmaz bir konaklama geçireceğinizden emin olmanızı sağlamak için tüm çalışanlar olarak büyük bir özveri ile hizmet vermekteyiz.

Ayrıca ; Yurt içi ve yurt dışından seyahat tatil amacı ile otelimizi tercih eden yerli ve yabancı tüm misafirlerimizi konularında deneyimli **GSTC** Kriterleri doğrultusunda Kurmuş olduğumuz **SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKALARI** ekibimizle birlikte konakladıkları süreler boyunca (Çevresel-Sosyal-Kültürel-Ekonomik-Kalite) 3.Aşama Kriterlerinin Sürdürülebilir Turizm Politikamız çerçevesinde en iyi şekilde ağırlamak ,tüm politikalarımızı konuklarımız ile paydaş olarak paylaşmak ve eşsiz bir konaklama deneyimini kalıcı olarak sürekli iyileştirerek yaşatmaktır.

Devamlı gelişmekte olan Türk Turizm'ine maksimum fayda sağlamayı hedeflemekteyiz. Ülkemiz Turizminin gelişmesine katkı sağlamakla birlikte; **“Gelecek nesillere yaşanabilir bir Dünya bırakmak”** için, tüm kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanma, yeniden kazandırma ve dönüştürme konularında da sürdürülebilir ekibi olarak en verimli olanları amaçlayarak hedeflemekteyiz. İşletmemiz ise sürekli olarak yeniliğe açık ve gelişim odaklı çalışma ve hizmet anlayışımızla birlikte, kadromuzda yer alan tüm personellerimize kişisel gelişim, mesleki, sürdürülebilir turizm ve yenilikçi eğitimler planlayarak sektörümüzde yeni bilgi ve donanımları ile ilerlemelerini sağlamayı hedeflemekteyiz.

Vizyon ve Misyonumuz

VİZYONUMUZ

► **Ülkemiz Konaklamasında Çevreci bir tesis olarak Sürdürülebilirlik Turizm politikalarında örnek tesis olmayı VİZYON Edinmiştir.**

MİSYONUMUZ

► **Ülkemiz Turizmi ve Otelcilik sektörün de devamlı yenilikçi değerler katarak tüm çabalarımızı, Kaliteli Yeşil Çevre Turizm hizmet anlayışımızı ve ülkemiz misafirperverliğimizi her zaman ön plana çıkartarak Gelecek nesillere yaşanabilir bir Dünya bırakılmasını kendisine MİSYON Edinmiştir.**

ÇEVRE POLİTİKAMIZ

İklim Değişikliği Riski

QUEEN MARİN HOTEL, bulunduğu konum itibari ile **KUŞADASI** Şehir sınırları içerisinde ve **Kuşadası** Belediyesi dahilindedir. Bölgemiz iklim koşullarına bağlı olarak 4 mevsimi mevsimlerin beklentilerinde geçirmektedir. Mevsimsel büyük Olumsuz bir durum ve riskler bulunmamaktadır.



Atık Su

Atık Sularımız Belediye Kanalizasyonuna akıtılmaktadır. Açık alanlara akıtılan bir ATIK SU bulunmamaktadır.

Katı Atık

Otel içerisinde çıkan birçok atığı (kâğıt, plastik, cam, metal vb.) türlerine göre ayrıştırarak oluşan katı atıkların geri kazanımı ve bertarafı için Kuşadası Belediyesi'nin sözleşmesinin olduğu Geri Dönüşüm Şirketi ile iş birliği içerisinde çalışılmaktadır.

Otelimizde hizmet alan konaklayan tüm misafirlerimize atıklarını ayrıştırmaları için gerekli imkanlar ve duyurular otel odalarında ve genel alanlarda sunulmaktadır.

Tesiste oluşması muhtemel tehlikesiz atıklar;

- Kâğıt ve karton ambalaj
- Plastik ambalaj
- Ahşap ambalaj
- Karışık ambalaj
- Cam ambalaj



Tesisimizde oluşan Tehlikeli ve Tehlikesiz Atıklar şu şekildedir:

- Tehlikeli Madde İçeren Atık Baskı Tonerleri
- Tehlikeli maddelerin kalıntılarını içeren ya da tehlikeli maddelerle kontamine olmuş ambalajlar
- Tehlikeli maddelerle kirlenmiş emiciler, filtre malzemeleri (başka şekilde tanımlanmamış ise yağ filtreleri), temizleme bezleri, koruyucu giysiler
- Enfeksiyonu önlemek amacı ile toplanmaları ve bertarafı özel işleme tabi olan Atıklar için Revir veya sağlık sorumlusu tarafından muhafaza edilerek Belediye Görevlilerine teslimi yapılmaktadır.
- Flüoresan tüpler ve diğer cıva içeren atıklar Akümülatörler ve bu pilleri içeren sınıflandırılmamış karışık pil ve akümülatörler, Sıvı ve katı yağlardan Oluşan Tehlikeli Atıklar; Çevre Bakanlığı tarafından lisans almış yetkilendirilmiş kuruluşlara teslim edilerek geri kazanımı sağlanmaktadır.

Zararlı Maddeler (Biyoeitlilięin Korunması ve Muhafazası)

Bakanlık Onaylı ve İşletmemiz ile Anlaşmalı olan ilaçlama firması ile Tüm ilaçlamaların Bitki ve Tüm canlı varlıkların zarar görmesini engelleyen yasal kullanımda izinli olan kimyasallarla ilgili ilaçlamalar yapılmaktadır. Bu konudaki tüm kullanılan ilaçların **MSDS** leri alınarak gerekli kontrolleri sağlanmaktadır.

İstilacı Türlerden Kaçınma

Otelimizde istilacı türler ile mücadele kapsamında ilaçlama firması ile çalışılmaktadır. İlgili firma taleplerimizi ve periyodik gerçekleştirilmesi gereken ilaçlamaları tamamlamaktadır. Zararlı kemirgenlerin takibi ve kontrolü amacıyla kemirgen kontrol kitleri otelimizin olası tehlike alanlarında konumlandırılmıştır. Ara kontrolleri yapılarak kayıt altına alınmaktadır.

Hayvan Refahı

Otelimizin konsepti gereği, evcil hayvan bulundurulması uygun değildir. Fakat otelimizden çıkan yemek artıkları günlük olarak toplanarak belediyenin belirlemiş olduğu hayvan barınaklarına sevk edilmektedir.



Kirlilik İzleme , En Aza İndirme ve Çevre Temizliği



Konum itibariyle otelimiz şehir merkezinde bulunmaktadır. Otel alanının temizliği ve kirlilik oluşturabilecek atıklarının uzaklaştırılması için çalışmalar periyodik olarak gerçekleştirilmektedir. Otelimizin ortak kullanım alanlarında yer alan çöp bidonları sayesinde çevre kirliliğinin önüne geçilmektedir.

House Keeping ekibi tarafından düzenli mıntıka temizliği sayesinde doğal yollarla oluşan kirlenme engellenmiş oluyor. Otelimizin kapalı alanında ve haricinde, kirliliği en aza indirmek amacıyla otel personeline çevre kirliliği konusu üzerine eğitimler verilmektedir.



Çevre düzeninde yer alan çeşitli bitkiler sayesinde otelimizde, sürdürülebilir ve çevreci yaklaşımla ortamlar oluşturmak prensibimiz olarak kabul edilerek, ekibimiz tarafından periyodik bitki bakımları yapılarak canlı bitki ortamlarının yaşatılabilmesi için her açıdan mücadelemiz otel içinde ve otel dışındaki sosyal ortamlarda da devam etmesidir.

Bununla birlikte tesisimizde konaklayan veya tesisimizi ziyaret eden tüm misafirlerimizin ulaşabileceği noktalarda kaynakları verimli kullanmasını afiş ve görseller ile hatırlatıyor ve bu doğrultudaki çalışmalarımızı yansıtıyoruz. Misafirlerimizden gelecek fikir ve yorumlar içinde memnuniyet anketi uygulamamızda politikamız hakkında sorular yöneltiyor ve tavsiyelerini hassasiyetle değerlendiriyoruz.



Verimli Bina ve Altyapı

QUEEN MARİN HOTEL, dış mimari açısından bakıldığında bölgenin kendine has yapı tarzında yapılarak, Modern bölge mimarisiyle uyum ve ahenk içerisinde olmasını sağlamaktadır. Otel bina yerleşiminin sokak tarzı mimarisiyle denk düzende yerleştirilmiş ve bu sayede sokaklarının, şehrin tarzını benimseyen yapımızla doğal ve modern yapılanma ile yerleşimi otelimize uygulamış oluyoruz.

DOĞAYA SAYGI İLE...

**GELECEK NESİLLERE YAŞANABİLİR BİR ÇEVRE VE
DÜNYA BIRAKMAK İÇİN HEPBİRLİKTE ELELE SİZ
MİSAFİRLERİMİZ İLE VERDİĞİMİZ MÜCADELEYE
DESTEK OLDUĞUNUZ İÇİN NESİLLERİMİZ BİZLERİ
UNUTMAYACAK...**



Enerji Tasarrufu

Otelimiz bünyesine kullanılan tüm aydınlatmalar led aydınlatmadır. Kullanılan **led aydınlatmalar** enerji tasarrufu açısından Kullanılması sayesinde %60 oranında enerji kaybının önüne geçilmiş olmaktadır. Enerji politikamız ise; Aşağıda belirtilen hedefler doğrultusunda ise çalışmalarımız sürekli olarak iyileştirmeler yapılarak devam edecektir.



- Enerji ve yakıt kullanımının yoğun olduğu alanları belirlemek,
- Yüksek enerji tüketen cihazlara sayaç takmak,
- Enerji verilerini toplayacak personeli belirlemek,
- Yapılacak küçük değişikliklerle enerji tasarrufu sağlamak,
- Tüm cihazların bakımını yapmak ve etkili çalıştıklarından emin olmak,
- Az enerji tüketen alternatif ürünleri tercih etmek,
- Otel etrafında bisiklet ve çevreyle barışık araçlar kullanmak,
- Otelin çevre performansını sürekli izlemek ve sonuçlara göre gerçekçi hedefler Belirlemektir.

Su Tasarrufu ve Yönetimi

Otelimizde su tasarrufu amacıyla batarya ve duş başlığı sistemlerinde perlatör kullanılmaktadır. Kullanılan perlatör, çıkan suyun hava ile temas etmesini sağlayarak akış yoğunluğunu artırır. Ayrıca çıkan suyun daha az ama daha yoğun olması ile ıslanma etkisinin artmasını sağlar.

Perlatör 'ün amaçladığı işlev suya hava karıştırır, bu sayede su tasarrufu önemli ölçüde sağlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda perlatör kullanım sayımızı arttırmak öncelikli hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Otelimiz bünyesinde şebeke suyu Belediye kuruluşundan sağlanmaktadır. Şebeke suyu ise arıtma sistemimize aktarılmakta ve Şebeke suyunu ve arıtmadan çıkan sular periyodik zamanlarda tahlilleri yaptırılarak misafirlerimizin sağlıklı su kullanmaları konusunda devamlı takipçisi olunmaktadır. Tüm genel alan WC lerde sensörlü cihazlar kullanılarak su tüketiminin en minimum seviyede azaltılması hedeflenmektedir. Ayrıca Oda ve diğer alanlarda bulunan klozetler iki hazneli olarak tasarlanmıştır. Otelin asansör, resepsiyon gibi misafirlerin de görebileceği alanlara suyun verimli kullanılması, sürdürülebilirlik ve gelecek nesillere taşınması konularında afiş ve görsel bilgilendirmeler yayınlanmaktadır.



Kaynakların tüketimini en aza indirmek için personellerimize alanında uzman departman müdürleri ve iş güvenliği uzmanı tarafından belirli periyotlarda eğitimler düzenlemekteyiz. Aynı şekilde kimyasal kullanımları içinde yerinde ve uygulamalı eğitimler verilmektedir. Doğal kaynakların doğru kullanılması için otel içerisinde yapılacak yenileme, onarım veya bakım çalışmalarında yenilikleri sıklıkla takip ediyoruz.

Daha Temiz Ulaşım

İşletmemizde mazotlu şirket araçları bulunmaktadır. Bu taşıtların egzoz sisteminden havaya salınan en önemli kirletici maddeler karbon monoksit, hidrokarbonlar, kükürt dioksit (dizel motorlarda), azot oksitler ve kurşundur. Önümüzdeki 2024-2025 yılı için belirlemiş olduğumuz hedef, en az 1 adet şirket aracını %100 elektrikli araç ile değiştirmektir.



SOSYAL VE KÜLTÜREL

QUEEN MARİN HOTEL, Olarak önceliklerimizden biri de çalışanlarımız için hakkaniyetli, huzurlu bir ortam sağlamak için azami gayret göstermektir. İşçi sağlığı ve güvenliği için ulusal ve uluslararası tüm mevzuatları yerine getiriyor ve kurumsal bir İSG firması ile koordineli olarak hareket ediyoruz.

Çalışma ortamında meydana gelebilecek her türlü kaza ve kaza öncesi alınabilecek önlemleri, personellerimizin yasal hakları gibi birçok konuda İş Güvenliği Uzmanı, işyeri hekimi ve İnsan Kaynakları departmanı tarafından düzenli eğitimler organize edilerek çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz, kurum çalışanlarına her zaman daha güvenli ve sağlıklı

bir ortam hazırlamayı hedefliyoruz. Çalışma saatlerini yasal mevzuatlara uygun olarak düzenliyor, fazla çalışma olması durumundaki haklarını eksiksiz olarak karşılıyor. Personellerimizi olduğu gibi sektöre hazırlanan stajyerlerimizin de çalışma saatleri yasal mevzuata göre düzenlenmektedir ve tüm hakları tesisimiz tarafından karşılanmaktadır.

Çalışanlarımıza belirli dönemlerde isim zorunluluğu olmayan anketler düzenleyip tesisin sürdürülebilirlik açısından ve iyileştirilmesi gereken hususlar hakkında görüşlerini hassasiyetle değerlendiriyoruz, yaşadıkları sorunlar hakkında bilgi sahibi olup kısa sürede düzenleme ve iyileştirmeleri yapıyoruz.

QUEEN MARİN HOTEL, Tüm çalışanlarımıza ve Engelli çalışanlarımıza fırsat eşitliği sunuyoruz; dil, din, ırk, medeni durum ve cinsiyet ayrımcılığı yapılmaması konusunda hassasiyetle yaklaşıyoruz. Cinsel veya herhangi bir sömürü, taciz biçimine karşı gerek kurum içi gerekse ülke içi durumlara karşı her zaman tavrımız karşı muhalefettir, tesis yönetimi olarak bu tür durumlarda üzerimize düşeni yapmayı taahhüt ederiz.

Eğitim

Çalışanlarımızın kişisel gelişim ve motivasyonlarının sağlanması, kurum kültürü ve sürdürülebilir turizm konularının benimsenmesi, doğaya ve çevreye duyarlı bir birey olması adına sıklıkla eğitimler düzenliyoruz. Bunun yanı sıra turizm sektörüne yeni adım atan stajyerlerimiz, İŞ-KUR programı ile otelimizde görev alan çalışanlarımıza da aynı şartlarda eğitimler sağlıyoruz. Kurum içi eğitimlerimizle birlikte Eğitim kurumlarından da destek alıyoruz. Anadolu Otelcilik ve Turizm Lisesi, gibi birçok eğitim portallarından da aktif olarak destek alınmaktadır. Çalışanlarımızı öncelikle Yerelde ikamet edeneler tercih edilmektedir.

Kültürel Alanlara ve Yerli Topluluklara Turistik Ziyaretler

Otel bünyesinde kapasitesi yüksek tur aracı satın almak ya da kiralamak, ilerleyen süreçteki hedeflerimiz arasında olup **AYDIN – KUŞADASI** bölgesinde bulunan doğal ve tarihi miraslar hakkında bilgi sahibi olmak isteyen otel misafirlerimizle birlikte ziyaret edilerek bölgenin tanıtımının belirli periyotlarda gerçekleştirilmesi hedeflerimiz arasındadır. ***Kültürel Mirasın Korunması ve Tanıtıma katkımız***

EFES ANTİK KENTİ



OTELİMİZE SADECE 86 KM. MESAFDEDİR.

İzmir'in Selçuk ilçesinde bulunan Efes Antik Kent, M.Ö. 6000 yıllarında kuruldu ve Helenistik dönemden Osmanlı dönemine kadar aktif bir yerleşim yeri olarak kullanıldı. Son yıllarda yapılan araştırmalar ve kazılarda Efes çevresindeki tepe yerleşimleri ve kalenin bulunduğu Ayasuluk Tepesi'nde Tunç çağları ve Hittitler'e ait yerleşimler saptandı. Hititler Dönemi'nde kentin adı Apasas'tı. M.Ö. 1050 yıllarında Yunanistan'dan gelen göçmenlerin de yaşamaya başladığı liman kenti Efes, M.Ö. 560 yılında Artemis Tapınağı çevresine taşındı. Bugün gezilen Efes ise, Büyük İskender'in generallerinden biri olan Lysimakhos tarafından M.Ö. 300 yıllarında kuruldu.

Doğu ile Batı arasında başlıca kapı durumunda olan Efes önemli bir liman kentiydi. Efes'in bu konumu, çağının en önemli politik ve ticaret merkezi olarak gelişmesine katkıda bulunmasının yanı sıra Roma Devrinde de Asia eyaletinin başkenti olmasını sağladı. 200.000 civarında yerleşik nüfusa sahip olan kent, o dönemlerdeki en yüksek nüfusa sahip bir metropoldü. Ancak rekor seviyelere yükselen nüfus nedeniyle kent ulaşım ve ticaret yapmaya elverişliliğini kaybetti.

KUŞADASI MARİNA YILANCI BURNU VE GÜVERCİN ADA KALESİ



OTELİMİZE SADECE 4.KM. MESAFDEDİR.

ÖKÜZ MEHMET PAŞA KERVANSARAYI



OTELİMİZE SADECE 3.KM. MESAFDEDİR.

AYDIN VE KUŞADASI'NIN DİĞR TARİHİ ESERLERİ



ARTEMİS TAPINAĞI



APOLLON TAPINAĞI



MERYEM ANA EVİ



ŞİRİNCE KÖYÜ



PRİENE ANTİK KENTİ



KADI KALESİ ANAİA

OTELİMİZ İZMİR DE BULUNAN TARİHİ YERLERİN TANITIMLARINDA İNTERNET SAYFAMIDA TANITIMDA ÖNCÜ BİR ROL OYNAMAKTADIR.

AYRICA OTELİMİZDE VE DUVARLARINDA TANITIM AMAÇLI YER VERMEKTEDİR.

AKTİVİTE VE TURLARIMIZ İLE ÇEVRE TANITIM GEZİLERİ YAPILMAKTADIR.

EKONOMİK VE KALİTE

Çevresel Satın Alma

AYDIN Çevresinde ve KUŞADASI İlçesi bölgesinde hizmet veren firmalar üzerinden yerel satın alma işlemi gerçekleştirilmektedir. Firmalar ile alakalı yazılı sözleşmeler bulunmamaktadır. Bahsi geçen tedarikçi firmalar; Market olmak üzere çeşitli zamanlarda anlık ihtiyaçları karşılamak adına çevresel satın almalar yapılmaktadır.

Yerel ve Bölgesel Satın Alma

Otel ihtiyaçlarımızın alımları konusunda Yerel üreticileri desteklemek üzere alınmalarımızı bölgemiz dahilinde yapılmaktadır.

Yerel tedarikçilerimizden alınacak olan gıda ürünlerinin İTÜ İyi tarım uygulamaları ve Ekolojik ve organik ürün gruplarından oluşmasını sağlamaktayız. Sabah kahvaltılarında sunulan Yumurtalar yöremiz esnaf ve çiftçilerinden tedarik edilmektedir. Tüm meyve ve Sebzelerimizin %60 ı ise İyi Tarım Uygulamaları yapılmış ve Ekolojik ürünlerden oluşmaktadır. %30 Civarında yerel olmayan ürünler bulunmaktadır.



YEREL İSTİHDAM

İşletmemiz Bünyesinde çalışacak olan eleman seçimlerinde İnsan Kaynakları departmanınızın tanımında öncelik Yerel ve Bölgesel İstihdama öncelik tanınmasıdır.

İşletmemizde çalışanların %60 ı yerel olarak İzmir ve civarında istihdam eden ve yaşayan kişilerden oluşmaktadır.

KALİTE

Tesisimizde Sorumlu Ekibimiz ile Düzenli olarak Sürdürülebilirlik Performans çalışmalarımız analiz edilerek raporlamaları ve geri bildirimlerimiz İnternet Sayfamızda yayınlanmaktadır.

Çevre, Sosyal, Kültürel ve Kalite çalışmalarımızın uygulama süreçleri devamlı olarak izlenmekte ve sürekli iyileştirme bakış açımız ile takip edilmektedir. İşletmemiz hizmetlerinden dolayı aşağıdaki belgelere sahiptir.

Gıda Güvenliği Politikamız;

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ile yasal şartlar ve misafir beklentilerine uygun, sağlıklı, güvenilir ve özgün ürünler sunarak hizmet kalitemizi sürekli iyileştiririz.

İşletmemiz Gıda Güvenliği HİJYEN VE SANİTASYON Belgesine Sahiptir.



Çevre Güvenliği Politikamız;

Çevre Yönetim Sistemi, Çevre Politikası, tüm faaliyetlerimizin çevresel sonuçlarını belirlemek, çevreye etkimizi sürekli olarak minimize etmek ve yerel toplumun gelişimine katkıda bulunmak amacıyla oluşturulmuştur.

Tüm Tesis çalışanlarımızın bu politikaya uyması zorunluluğu getirilmiştir.

İşletmemiz **ISO 14001:2015** Çevre Yönetim Sistem Belgesi Çalışmalarına Başlamıştır.

Kalite Yönetim Sistemleri Politikamız;

Kalite Yönetim Sistemimiz, İşletmemizin Sürekli gelişimlerini sağlamada hem bir dizi rehberlik ilkeleri ve hem de bir felsefedir.

KYS. Müşterilerin şimdi ve gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak tüm süreçleri, metaryal ve hizmetleri, tedarikçi ve tüm çalışanları sürekli iyileştirip geliştirmek için uygulanan kantitatif metotlar şeklinde tanımlamaktayız.

İşletme içindeki tüm insanların karşılıklı iş birliği ve parasal değerde mal ve hizmet üretmek için iş süreçleriyle ilgili ve ilişkili olarak müşteri beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayacak ve hatta onu da aşacak biçimde ele alan yönetim biçimlerimizdir. İşletmemiz **ISO 9001:2015** Kalite Yönetim Sistem Belgesi Çalışmalarına Başlamıştır.

Müşteri Memnuniyet Sistemi Politikamız:

- Müşterilerin geri bildirimlerin (şikayetler dahil) ilgili birimler oluşturularak, şikayetlerin çözülmesini ve kuruluşun ürün ve müşteri hizmetini geliştirme yeteneklerini artırarak müşteri memnuniyetini yükseltmek,
- Kuruluşun müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla personeline sürekli eğitimler verilmesini sağlamak,
- Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini tanımak ve bunlarla ilgili konularda bilgi sahibi olmak,
- Müşterilerin tüm istek, öneri ve şikayetlerini kolayca kuruluşa iletebilecek iletişim kanallarını oluşturmak ve duyurarak kullanımı sağlamak,
- Ürün ve hizmet kalitesini iyileştirmek için şikayetlerin analiz edilmesi ve değerlendirilmesini zorunlu kılmak,
- Şikâyet ve önerilerin takip edilmesiyle ilgili DÖF kayıtlarının açılması ve süreç takibinin yapılmasını sağlamak,
- Şikayetlerin ele alınma süreçlerinde kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini gözden geçirmek.

Yasal Uyum

İşletmemiz Tüm Yasal Mevzuat Hükümlerine bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedir.

Müşteri Memnuniyeti

OTELİMİZDE GUEST RELATION İŞLEYİŞİ

Otelimizde guest relation bölümünden bir kişi sorumludur. Günlük işleyiş, misafirlerin sabah kahvaltısında, daha çok sohbet ve bilgilendirme havasında geçen şikâyet, öneri ve isteklerin alınması ile başlar, Bunlar, gün içinde, bölümlere iletilerek, misafirin bilgisi dahilinde çözüme kavuşturulur. Günlük işleyişte, konaklayan misafirlerin, doğum günü, evlilik yıldönümü, balayı gibi özel günleri takip edilerek, ilgili bölümlerin yönlendirmesi ile, odalarına süslemeler yapılır ve ikramlar bırakılır. Aynı prosedür, VIP ve Repeat misafirlere de uygulanır.



Gerek otel içi gerek otel dışı misafirlerin ziyaret etmek istedikleri yerler için randevular ayarlanıp, bilgiler verilir. Otelimizin çalışma anlayışı, tamamen misafir odaklıdır. Personeller, otel açılışından önce, bu konularda eğitimden geçerler, bu da, otelimize yapılan, her türlü, acente, booking com, Expedia, Tripadvisor gibi sitelerde yorumlarda, yüksek puanlamalarda kendini gösterir. Guest relation bölümü, sadece misafirlerle ilgilenmekle değil, aynı zamanda otelin işleyişi ile de ilgilenir ve aralarında bütünlük sağlar. Bu nedenle, gelen şikayetlerin en aza indirilmesi de guest relation sorumluluğuna girer.



Misafirlerimizin tüm ihtiyaçlarını yerine getirmeyi ve beklentilerini fazlasıyla karşılamayı Sürdürülebilir kriterlerinde vadediyoruz.

Burada sizlere Sürdürülebilir Turizm kriterlerinde neler sunmaktayız.

Öncelikle!

DOĞAYA VE ÇEVREYE SAYGI İLE...

Eşsiz güzelliğe sahip, Yeşil ağaç ve bitki örtümüz ile çevrelenmiş KUŞADASI

DOĞAYA VE ÇEVREYE SAYGI GÖSTERİYORUZ.

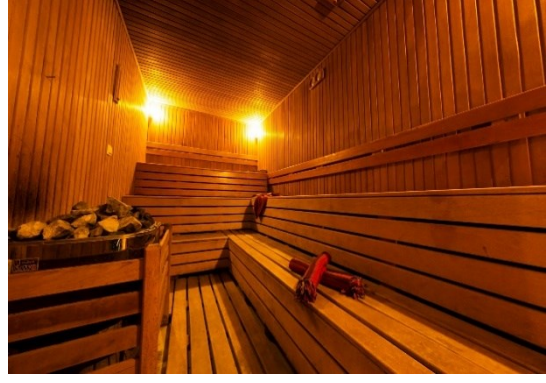
KUŞADASI GÖRSELLERİ...



KUŞADASI Yöremizi; **GURME** Ürünlerinden ve Ekibimizin Üstün kalitede lezzetli yiyecek-içecek alternatifleri devamlı olarak hizmetinizdedir.

YENİ ŞEYLER ÖĞRENMEK, YENİ KAZANIMLAR ELDE ETMEK İSTEYEN MİSAFİRLERİMİZE SIRA DIŞI KAHVALTI VE YENİLİKÇİ TATİL DENEYİMLERİNİZ İÇİN BOYOZ-KUMRU-VE KOKOREÇ SUNUYORUZ.

TÜM MİSAFİRLERİMİZİN DİNLENMİŞ VE HUZURLU BİR ORTAMDA SAĞLIK, ZİNDELİK VE DOĞAL GÜZELLİK KAZANABİLMESİNİ AMAÇLIYORUZ.



Sevdiklerinizi şaşırtmak için bize ulaşın ve hayalini kurduğunuz anları
gerçeğe dönüştürelim! ♀ ♂

SÜRDÜRÜLEBİLİR EKİP SORUMLUSU

CANKURT ALİ SELVİ