

TOPLAM KALİTEYE BAKIŞ AÇIMIZ

Kalite kelimesi Latince ‘den gelen nasıl oluştuğu anlamına gelen “qualis” ten dilimize geçmiş bir ifadedir. Subjektif bir ifade olup son ürünün tüketiciye ulaştığı aşamaya kadar geçen tüm basamakları kapsar. Nasıl oluştuğu ifadesinden anlaşılacağı gibi ürün hizmet ikilisinin tüm aşamalarında kalite standartlarının ölçülebilirliği yasal mevzuatların yönlendirdiği objektif bir ifadeye evrilir.

Turizm sektöründe ise bu misafir memnuniyet misafir beklentilerini yanıtlama düzeyi; kalite süreçlerinde elde edilen veriler (çıktı) olarak ifade edilir bir ölçülen girdiler ve çıktılar yarattığı sonuçlar takip edilerek yapılması gereken geri beslemeler belirlenir ve bu şekilde sürekli iyileştirme politikası ortaya çıkar.

Yukarıda özetlediğimiz unsurlar konaklama tesislerinin de hizmet noktasında gelişimini gözler önüne sermektedir.

TSE yurt dışından bulunan kalite yönetim sistemlerinin ülkemizdeki temsilcisidir. Özellikle içeriğinde barındırdığı kalite yönetim sistemleri ve bununla birlikte Türk Gıda Kodeksi yasal mevzuatlar, genelgeler takip edilerek turizm sektöründe süregelen ve devam edecek olan oluşumların merdivenleridir. Buna örnekler temel olarak ;

* ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

* ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi

* ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

* ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

* ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

* ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri

olarak özetlenebilir.

Tesisimiz hali hazırda işleyişinde bu yönetim sistemlerini göz önünde bulundurarak hizmet vermektedir.

Bahsedilen sistemler bütününde verdiğimiz emekler sonucu misafir memnuniyeti çalışan memnuniyeti, paydaşlarımızın memnuniyetini sağlamak öncelikli hedeflerimizdir.

Süreçlerin her biri için işletmemizin politikaları belirlenmiş olup internet sitemizde yayınlanmıştır.

Tüm bunlarla birlikte insan kaynakları politikası özel çalışma grupları, sosyal sorumluluklar, faaliyetlerde verimlilik gibi birçok hususla ilgili de çalışmalarımız mevcuttur. İlerleyen süreçlerde sürekli gelişime öğrenmeye ve yenilenmeye açık bir tesis olarak kalite hususunda yolumuza devam ediyoruz.

