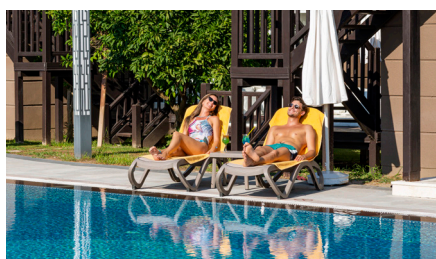


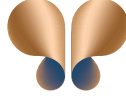
PAPILLON

HOTELS · RESORT · SPA



ENTEĞRE KALİTE POLİTİKASI

INTEGRATED QUALITY POLICY | КОМПЛЕКСНАЯ ПОЛИТИКА КАЧЕСТВА

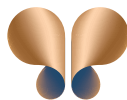


PAPILLON

HOTELS · RESORT · SPA

- **PAPILLON HOTELS**, misyon ve vizyonunun tüm çalışanları ve ilgili taraflarca bilinmesini sağlamak için ortak hedeflerle ilerler,
- İlgili tüm taraflar ile iç ve dış iletişimi sağlar,
- Hizmet kapsamı dahilinde; tesislerindeki bağlayıcı tüm çalışanlar ve ilgili tarafların ihtiyaç, beklenti ve uyum yükümlülüklerini dikkate alır,
- Süreçlerini; memnuniyeti en üst seviyede tutmak için, misafir istek ve ihtiyaçlarına odaklı olarak yürütür,
- Talep ve şikayetlere etkin ve uygulanabilir çözümler sunar,
- Misafir memnuniyetini beklentilerin üzerine taşıyacak yenilikleri takip eder,
- Tüm çalışmalarını, birincil ve ikincil mevzuat şartlarına, yasa, yönetmelik, ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda yürütür,
- Entegre kalite yönetim sisteminin uyum ve gereklilikleri hakkında, çalışanların ve ilgili tarafların farkındalığının korunması, sistemin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için katılımlarını sağlar,
- Bu doğrultuda çalışanların yetkinliğini arttırmak amacıyla gerekli eğitimleri verir,
- Hijyen ve sanitasyon şartlarını sürekli iyileştirerek güvenilir gıda üretimini sağlar,
- Operasyonların sürekliliği için; kalite, misafir memnuniyeti, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği süreçlerinde, iç ve dış bağlamları etkileyen konuları da dikkate alarak risk ve fırsatları periyodik olarak değerlendirir,
- Süreç performanslarını izleyip uygun metotlarla ölçer ve sürekli iyileştirmeler için girdi olarak kullanır,
- Tüm fiziksel ve sanal bilgi varlıklarının; gizliliğini, bütünlüğünü, erişilebilirliğini ve korunmasını sağlar,
- Çalışanlarını meslek hastalıklarından, olası kaza ve yaralanmalardan korumak, çevreye verilen zararları en aza indirmek, çevrenin korunmasını sağlamak ve entegre kalite yönetim sistemleri performanslarını sürekli iyileştirmek için gerekli kaynakları sağlamayı taahhüt eder,
- Tüm çalışanlarının katılımıyla turizm ve otelcilik sektöründe fark yaratarak, örnek tesisleri ile öncü olmak için çalışır.

- **PAPILLON HOTELS** moves forward with common goals in order to make its mission and vision known to all employees and related parties,
- Provides internal and external communication with all relevant parties,
- Within the scope of service; takes into account the needs, expectations and compliance obligations of all binding employees in its facilities and related parties,
- Carries out its processes with a focus on guest requests and needs in order to keep satisfaction at the highest level,
- Offers effective solutions to requests and complaints,
- Follows innovations that will bring guest satisfaction above their expectations,
- Carries out all its activities in accordance with the requirements of primary and secondary legislation, laws, regulations, national and international standards,
- Ensures the participation of employees and related parties to maintain awareness of the compliance and requirements of the integrated quality management system for the development and improvement of the system,
- In this direction, provides the necessary training to increase the competence of the employees,
- Provides reliable food production by continuously improving hygiene and sanitation conditions,
- For the continuity of operations, periodically evaluates risks and opportunities in quality, guest satisfaction, food safety, environmental management, occupational health and safety processes, taking into account the issues affecting internal and external contexts,
- Monitors process performances and measures them with appropriate methods and uses them as input for continuous improvements,
- Ensures the confidentiality, integrity, accessibility and protection of all physical and virtual information assets,
- Commits to provide the necessary resources to protect its employees from occupational diseases, possible accidents and injuries, to minimize the damage to the environment, to protect the environment and to continuously improve the performance of integrated quality management systems,
- Works to be a pioneer with exemplary facilities by making a difference in the tourism and hotel industry with the participation of all its employees.



PAPILLON

HOTELS · RESORT · SPA

- **PAPILLON HOTELS** движется вперед с общими целями, чтобы донести свою миссию и видение до всех сотрудников и связанных сторон,
- Обеспечивает внутреннюю и внешнюю связь со всеми заинтересованными сторонами,
- При предоставлении услуг принимает во внимание потребности, ожидания и соблюдение обязательств всех сотрудников на своих объектах и объектах связанных сторон,
- В процессе своей работы уделяет особое внимание запросам и потребностям гостей, чтобы обеспечить их максимальное удовлетворение услугами,
- Предлагает эффективные и применимые решения для обслуживания запросов и жалоб,
- Следит за инновациями, которые будут превосходить ожидания гостей,
- Осуществляет всю свою деятельность в соответствии с первичными и вторичными требованиями законодательства, директив, постановлений, национальных и международных стандартов,
- Обеспечивает участие сотрудников и связанных сторон в поддержании осведомленности о необходимости соблюдения и требованиях интегрированной системы менеджмента качества для развития и улучшения системы услуг,
- Проводит в этом направлении необходимые тренинги для повышения компетентности сотрудников,
- Обеспечивает безопасное производство продуктов питания за счет постоянного улучшения уровня гигиены и санитарии,
- Для обеспечения непрерывности деятельности периодически оценивает риски и возможности, принимая во внимание вопросы, влияющие на внутренние и внешние показатели качества, удовлетворенность гостей, безопасность пищевых продуктов, управление окружающей средой, охрану труда и техники безопасности,
- Контролирует все процессы, измеряет их соответствующими методами и использует эти показатели в качестве исходных данных для постоянного улучшения системы услуг,
- Обеспечивает конфиденциальность, целостность, доступность и защиту всех физических и виртуальных информационных активов,
- Обязуется предоставлять необходимые ресурсы для защиты своих сотрудников от профессиональных заболеваний, возможных несчастных случаев и травм, минимизировать ущерб окружающей среде, защищать окружающую среду и постоянно улучшать работу интегрированных систем управления качеством,
- Стремится быть первопроходцем с образцовой инфраструктурой, добиваясь успеха в сфере туризма и гостиничного бизнеса с участием всех своих сотрудников.