

DİJİTALLEŞME VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM POLİTİKASI

Royal Group Hotels olarak; yenilikçi, sürdürülebilir, verimli ve misafir odaklı hizmet anlayışımız doğrultusunda, dijital dönüşümü kurumsal gelişimimizin ve rekabet gücümüzün temel unsurlarından biri olarak kabul etmekteyiz.

Turizm sektörünün en önemli değerlerinden biri olan insan odaklı hizmet anlayışımızı, kişisel iletişimimizi ve misafirperverlik kültürümüzü koruyarak dijital teknolojilerin sunduğu olanaklardan en üst düzeyde yararlanmayı hedeflemekteyiz.

Dijital dönüşümü yalnızca teknolojik altyapının geliştirilmesi olarak değil; iş süreçlerimizin iyileştirilmesini, operasyonel verimliliğin artırılmasını, veri odaklı karar alma kültürünün güçlendirilmesini, çalışan yetkinliklerinin geliştirilmesini ve misafir deneyiminin zenginleştirilmesini sağlayan bütüncül bir yönetim yaklaşımı olarak benimsemekteyiz.

Bu doğrultuda;

- **Dijital Altyapı ve Teknolojik Gelişim:** Mevcut bilgi teknolojileri altyapımızı sürekli geliştirmeyi, yeni teknolojileri ve sektörel yenilikleri takip ederek güvenilir, hızlı, erişilebilir ve sürdürülebilir dijital sistemlerin kullanımını yaygınlaştırmayı,
- **Misafir Deneyimi ve İnsan Odaklı Hizmet:** Dijital çözümleri misafirlerimizin ihtiyaç ve beklentilerine uygun şekilde geliştirirken kişiselleştirilmiş hizmet anlayışımızı, yüz yüze iletişimi ve misafirperverlik kültürümüzü korumayı; teknolojiyi insan etkileşiminin yerine geçen değil, onu destekleyen bir araç olarak kullanmayı,
- **Operasyonel Verimlilik ve Süreç Yönetimi:** Grup bünyesindeki iş süreçlerini dijital platformlarla desteklemeyi; tekrarlayan işlemleri azaltmayı, süreçleri hızlandırmayı, hata risklerini en aza indirmeyi ve kaynak kullanımında verimliliği artırmayı,
- **Veri Yönetimi ve Analitik Karar Alma:** Kurumsal verilerin doğru, güvenilir ve etkin şekilde yönetilmesini sağlamayı; veri analizi, performans göstergeleri, dijital raporlama ve karar destek sistemlerinden yararlanarak ölçülebilir ve veriye dayalı yönetim anlayışını geliştirmeyi,
- **Otomasyon ve Akıllı Sistemler:** Operasyonel süreçlerde otomasyon, yapay zekâ, akıllı kontrol sistemleri ve dijital izleme teknolojilerinin uygun kullanımını değerlendirerek hizmet kalitesini, iş güvenliğini, operasyonel kontrolü ve verimliliği artırmayı,
- **Çalışanların Dijital Yetkinlikleri:** Çalışanlarımızın dijital okuryazarlığını ve teknolojik yetkinliklerini geliştirmeyi; eğitim, farkındalık ve katılım faaliyetleriyle yeniliklere açık, öğrenen ve dijital dönüşümü destekleyen bir kurum kültürü oluşturmayı,
- **Dijital Entegrasyon ve Kurumsal İş Birliği:** Grup bünyesindeki tesisler, departmanlar ve iş süreçleri arasında dijital sistemlerin uyumunu ve veri paylaşımını geliştirmeyi; koordinasyonu, izlenebilirliği ve kurumsal bilgi akışını güçlendirmeyi,
- **Bilgi Güvenliği ve Veri Gizliliği:** Dijital dönüşüm süreçlerinde bilgi güvenliğini ve kişisel verilerin korunmasını öncelikli kabul etmeyi; yürürlükteki mevzuata ve kurumsal bilgi güvenliği ilkelerine uygun, güvenilir dijital çözümler geliştirmeyi,



ROYAL
GROUP HOTELS

- Sürdürülebilirlik ve Kaynak Verimliliği: Dijital teknolojilerden yararlanarak enerji, su, malzeme ve diğer kaynakların tüketimini izlemeyi, verimliliği artırmayı, kâğıt kullanımını ve gereksiz kaynak tüketimini azaltmayı, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimizi desteklemeyi,
- Dijital Pazarlama ve Rekabet Gücü: Dijital pazarlama, çevrim içi satış kanalları, misafir ilişkileri yönetimi ve veri analitiği uygulamalarını geliştirerek marka bilinirliğimizi, misafir bağlılığını, satış performansımızı ve rekabet gücümüzü artırmayı,
- İnovasyon ve Sürekli İyileştirme: Çalışanlarımızın, misafirlerimizin ve iş ortaklarımızın önerilerini değerlendirerek yenilikçi fikirlerin geliştirilmesini teşvik etmeyi; dijital dönüşüm projelerinin etkinliğini ölçmeyi ve başarılı uygulamaları grup genelinde yaygınlaştırmayı,
- İş Sürekliliği ve Dijital Dayanıklılık: Kritik dijital sistemlerin sürekliliğini desteklemeyi, teknolojik riskleri değerlendirmeyi, olası sistem kesintilerinin operasyonlar üzerindeki etkilerini azaltacak önlemleri geliştirmeyi,
- Sorumlu Teknoloji Kullanımı: Yapay zekâ ve gelişen dijital teknolojileri etik ilkeler, insan denetimi, veri gizliliği ve kurumsal sorumluluk anlayışı çerçevesinde değerlendirmeyi ve kullanmayı,

taahhüt ederiz.