

ПОЛИТИКА КАЧЕСТВА

От имени отелей сети VONRESORT, предоставляющих услуги в сфере размещения местных и иностранных граждан; предоставлении отдыха, питания и напитков, спортивных и развлекательных мероприятий

обязуемся:

- ✓ *Как высшее руководство, мы обязуемся поощрять во всей организации культуру качества, основанную на честности, этичном поведении и ориентации на гостя, а также поддерживать её, выполняя свои лидерские обязанности.*
- ✓ *в целях повышения популярности данного бренда как на рынке внутреннего, так и внешнего туризма, действовать с повышенной осознанностью того, что гости – основное звено передачи информации, распространяющейся по всему миру, - как внутри страны, так и за рубежом;*
- ✓ *обеспечить достижение устойчивого конкурентного преимущества путем постоянного повышения наших целей, ориентированных на гостей, в каждой услуге, которую мы предоставляем, и в каждом продукте, который мы производим,*
- ✓ *использование всех имеющихся в бизнесе и в сфере предоставления туристических услуг ресурсов наиболее эффективным способом, а также разрабатывать планы, которые помогут свести к минимуму возможность нанесения вреда/загрязнение окружающей среды, а также отслеживать последствия, образующиеся в процессе использования тех или иных ресурсов;*
- ✓ *соблюдать все требования национального и международного законодательства, регулирующие правила предоставления услуг в сфере туристического бизнеса;*
- ✓ *сотрудники являются одним из основных аппаратов в сфере оказания услуг, ввиду чего обязуемся на постоянной основе повышать их профессиональные навыки путем предоставления необходимого обучения и тренингов, а также создания всех необходимых для этого условий;*
- ✓ *максимально поддерживать уже имеющийся командный дух в целях удовлетворения потребностей всех сторон и обеспечения продуктивной деятельности;*
- ✓ *проводить организационные и контрольные мероприятия по постоянному совершенствованию и корректированию услуг, предоставляемых в сфере туризма и производству продукции.*
- ✓ *Мы обязуемся рассматривать пожелания, предложения, отзывы и жалобы, поступающие от наших гостей и всех заинтересованных сторон, в соответствии с принципами прозрачности, доступности, оперативности реагирования, беспристрастности, конфиденциальности и подотчётности, посредством бесплатного, эффективного и простого в использовании процесса; а также принимать каждую жалобу как ценную возможность для постоянного совершенствования.*
- ✓ *Мы обязуемся обеспечивать необходимые ресурсы для функционирования, мониторинга и постоянной оценки эффективности процесса рассмотрения жалоб, предоставлять нашим сотрудникам необходимое обучение в данной области и стремиться к постоянному повышению удовлетворённости гостей.*
- ✓ *Мы обязуемся определять и поддерживать в актуальном состоянии нашу Политику в области качества с учётом контекста деятельности нашей организации, влияния изменения климата на нашу деятельность, а также ожиданий всех заинтересованных сторон.*
- ✓ *Мы обязуемся управлять нашими процессами на основе риск-ориентированного подхода и анализа возможностей, укрепляя тем самым устойчивость нашей организации.*