

## QUALITY ASSURANCE POLICY

Tiara beach was established in 2003 to provide accommodation and leisure services to our guests. We are based in Sunny beach and employ 180.

Quality is important to our business because we value our guests. We strive to provide our guests with the services that meet and even exceed their expectations. We are committed to continuous improvement and have established quality assurance procedures that provide a way for us to measure and improve our performance.

We have the following systems and procedures in place to support us in our aim of total customer satisfaction and continuous improvement throughout our business:

- a) Regular gathering and monitoring of guest feedback
- b) Customer complaints procedure
- c) Training and development for all our employees
- d) Regular monitoring of feedback, taking action to improve when identified
- e) Measurable quality objectives which reflect our service level standards
- f) Regular reporting to management of our guest feedback and complaints
- g) Regular reports from Holidaychek, Tripadvisor, Hoover reviews

Our internal procedures are reviewed regularly and our quality objectives are communicated to all our employees through team meetings .

Though the General Manager has ultimate responsibility for quality, all employees have a responsibility in their own areas of work, helping to ensure that quality is embedded across the whole property.

**Mihail Indjov :**



**Ivan Dimov:**



## ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Тиара Бийче създаден през 2003 г., за да осигури настаняване и отход на нашите гости. Намираме се в Слънчев бряг и наемаме 180 служители и работници.

Качеството е важно за нашия бизнес, защото ценим нашите гости. Ние се стремим да осигурим нашите гости с услугите, които отговарят и дори надхвърлят очакванията им. Ние сме ангажирани за непрекъснато усъвършенстване и сме създали процедури за осигуряване на качеството, които да предоставим начин да измерваме и подобряваме ефективността си.

Разполагаме със следните системи и процедури, които да ни подкрепят в нашата обща цел удовлетвореността на клиентите и непрекъснатото усъвършенстване на нашия бизнес:

- А) Редовно събиране и наблюдение на отзивите на гостите
- Б) Процедура за подаване на жалби от клиенти
- В) Обучение и развитие за всички наши служители
- Г) Редовен мониторинг на обратната връзка, като се предприемат действия за подобряване, когато бъдат идентифицирани
- Д) Измерими цели за качество, които отразяват стандартите ни за обслужване
- Е) Редовно отчитане до ръководството на отзивите и оплакванията на нашите гости
- Ж) Редовни доклади за отзивите от Holidaycheck, Tripadvisor, Hoover

Нашите вътрешни процедури се преглеждат редовно и нашите цели за качество са съобщени на всички наши служители чрез екипни срещи .

Въпреки че генералният мениджър носи крайната отговорност за качеството, всички служители имат отговорност в собствените си сфери на работа, като по този начин се гарантира, че качеството е вградено .

**Михаил Инджов:**



**Иван Димов**

