

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Тиара Бийче създаден през 2003 г., за да осигури настаняване и отдих на нашите гости. Намираме се в Слънчев бряг и наемаме 160 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 Holidaychek, 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 .

1.: 

2.: 



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 160.

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.

1.: 

2.: 



QUALITÄTSMANAGEMENTPOLITIK

Tiara Beach wurde 2003 gegründet, um unseren Gästen Unterkunft und Erholung zu bieten. Wir haben unseren Sitz in Sonnenstrand und beschäftigen 160 Mitarbeiter und Arbeiter.

Qualität ist für unser Unternehmen wichtig, denn wir schätzen unsere Gäste. Wir sind bestrebt, unseren Gästen Dienstleistungen zu bieten, die ihre Erwartungen erfüllen und sogar übertreffen. Wir sind der kontinuierlichen Verbesserung verpflichtet und haben Qualitätssicherungsverfahren etabliert, um unsere Leistung messen und verbessern zu können.

Wir verfügen über die folgenden Systeme und Verfahren, die uns bei unserem gemeinsamen Ziel unterstützen

Kundenzufriedenheit und kontinuierliche Verbesserung unseres Geschäfts:

- A) Regelmäßige Sammlung und Überwachung des Gästefeedbacks
- B) Verfahren für Kundenbeschwerden
- C) Schulung und Weiterentwicklung aller unserer Mitarbeiter
- D) Regelmäßiges Überwachen des Feedbacks und Ergreifen von Verbesserungsmaßnahmen, wenn diese erkannt werden
- E) Messbare Qualitätsziele, die unsere Servicestandards widerspiegeln
- F) Regelmäßige Berichterstattung über das Feedback und die Beschwerden unserer Gäste an das Management
- G) Regelmäßige Berichte über Bewertungen von Holidaychek, Tripadvisor, Hoover

Unsere internen Abläufe und unsere Qualitätsziele werden regelmäßig überprüft

werden allen unseren Mitarbeitern in Teambesprechungen mitgeteilt.

Obwohl die Hauptverantwortung für die Qualität beim Geschäftsführer liegt, tragen alle Mitarbeiter Verantwortung für ihre eigenen Arbeitsbereiche und stellen so sicher, dass Qualität verankert ist.

1.:



2.:



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Tiara Beach был основан в 2003 году для размещения и отдыха наших гостей. Мы находимся на Солнечном Берегу и нанимаем 160 сотрудников и рабочих.

Качество важно для нашего бизнеса, потому что мы ценим наших гостей. Мы стремимся предоставить нашим гостям услуги, которые соответствуют и даже превосходят их ожидания. Мы стремимся к постоянному совершенствованию и установили процедуры обеспечения качества, чтобы обеспечить способ измерения и улучшения нашей работы.

У нас есть следующие системы и процедуры, которые помогают нам в достижении нашей общей цели.

удовлетворенность клиентов и постоянное совершенствование нашего бизнеса:

- A) Регулярный сбор и мониторинг отзывов гостей
- B) Процедура рассмотрения жалоб клиентов
- C) Обучение и развитие для всех наших сотрудников
- D) Регулярный мониторинг обратной связи, принятие мер по улучшению при выявлении
- E) Измеримые цели в области качества, отражающие наши стандарты обслуживания
- F) Регулярная отчетность руководству о отзывах и жалобах наших гостей
- Ж) Регулярные отчеты по отзывам с Holidaychek, Tripadvisor, Hoover

Наши внутренние процедуры регулярно пересматриваются, и наши цели в области качества сообщаются всем нашим сотрудникам на собраниях команды.

Хотя генеральный менеджер несет полную ответственность за качество, все сотрудники несут ответственность в своих областях работы, таким образом обеспечивая неотъемлемое качество.

1.:



2.:

