



Б Е К А С О В О

КОМПЛЕКС ОТДЫХА

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА  
филиала ОАО «Ростелеком» - УПЦ РТ  
(редакция 1)

Руководство Комплекса отдыха «Бекасово» обязуется развивать и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества, нацеленной на обеспечение высокого качества предоставляемых услуг, в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

**Наша миссия** - создание нового качества отдыха. Воплощая желания Гостей, мы создаем комфортную для души и тела среду отдыха, в которой наши Гости могут отрешиться от повседневных забот и шума мегаполиса, получить современные услуги в сфере отдыха, отличающиеся высоким уровнем сервиса и оптимальным соотношением цены и качества.

**Высшая цель** – обеспечение высокого качества оказываемых услуг.

**Наш девиз** – «Нам нравится заботиться о наших Гостях».

В рамках следования миссии и достижения высшей цели, приоритетными задачами, стоящими перед Комплексом отдыха «Бекасово», являются:

- удовлетворение или превышение ожиданий Гостей;
- построение системы постоянного повышения уровня качества оказываемых услуг;
- развитие инфраструктуры.

Руководство Комплекса отдыха «Бекасово» строит свою работу в соответствии с основными принципами менеджмента качества и видит решение поставленных задач в:

**ориентации на потребителя, путем**

- развития системы мониторинга удовлетворенности и лояльности Гостей;
- развития системы обслуживания Гостей.

**лидерстве руководства и вовлечении работников, путем**

- обеспечения непрерывного развития персонала и возможности каждому работнику наиболее полно реализовать свой потенциал;
- развития корпоративной культуры, нацеленной на повышение клиентоориентированности персонала;

**процессном и системном подходе, путем**

- совершенствования системы бизнес-процессов, направленной на повышение эффективности деятельности и обеспечение качества оказываемых услуг;

**постоянном улучшении, путем**

- модернизации и развития инфраструктуры Комплекса отдыха «Бекасово»;
- развития каталога Услуг;
- повышения эффективности использования ресурсов.

**взаимовыгодных отношениях с поставщиками, путем**

- выстраивания долгосрочного сотрудничества с ними.

**принятии решений, основанном на фактах, путем**

- анализа потребностей и ожиданий Гостей;
- построения системы сбора и анализа ключевых показателей деятельности.

Руководство Комплекса отдыха «Бекасово» несет ответственность за реализацию Политики в области качества и берет на себя обязательства по обеспечению условий и ресурсов для эффективной ее реализации.