



C A L D E R A

GROUP

Πολιτική Ποιότητας

Ο όμιλος ξενοδοχείων Caldera Group of Hotels & Villas είναι επιχείρηση δεσμευμένη με την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει, έτσι ώστε να διατηρεί το καλύτερο δυνατό επίπεδο ποιότητας που απαιτείται από τους πελάτες μας.

Οι βασικοί άξονες της πολιτικής ποιότητας είναι η ανάπτυξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, η βελτίωση της λειτουργικής απόδοσης και η ανάπτυξη του προσωπικού μας.

Η Εταιρεία δεσμεύεται να ικανοποιήσει τις νομικές και άλλες απαιτήσεις. Για το σκοπό αυτό η Εταιρεία εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Η αποδοτικότητα των υπηρεσιών μας και η ικανοποίηση των πελατών μας αξιολογείται μέσα από τα ερωτηματολόγια πελατών, την επικοινωνία με τους οργανωτές ταξιδιών και μέσα από δομημένες διοικητικές θεωρήσεις.

Όλο το διευθυντικό και υπόλοιπο προσωπικό έχει ενημερωθεί όσον αφορά τους επιχειρησιακούς τους στόχους, τα πρότυπα πρακτικής, τις διαδικασίες και οδηγίες εργασίας που απορρέουν από την πολιτική αυτή.

Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες και οδηγίες εργασίας λειτουργούν αποδοτικά, μέσα από τη διενέργεια προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων όπως προδιαγράφονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες παρέχονται συνεχώς και από όλους, σύμφωνα με τις προδιαγεγραμμένες διαδικασίες και οδηγίες εργασίας.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζεται από την Εταιρεία ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001. Το σύστημα αυτό ενισχύει την συνεχή βελτίωση και αποδοτικότητα του οργανισμού και προωθεί την επίτευξη των σκοπών και στόχων που τίθενται από την Εταιρεία.

Η πολιτική αυτή ανασκοπείται έτσι ώστε να είναι σχετική και κατάλληλη με τις δραστηριότητες της εταιρίας. Οι στόχοι αναθεωρούνται τουλάχιστον ετήσια μέσα από δομημένες θεωρήσεις έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνέχεις τους επάρκεια.

Αναμένεται ότι ο κάθε εργαζόμενος είναι πλήρως ενήμερος της Πολιτικής Ποιότητας και ότι εφαρμόζει τους στόχους και σκοπούς της.

General Manager

Μανούσος Ψαρουδάκης



MANOUSOS PSAROUDAKIS, MBA
HOTEL GENERAL MANAGER