

POLITIKA KVALITETE

Institut za turizam jedini je znanstveni javni institut u Hrvatskoj specijaliziran za istraživanje i konzalting u turizmu. Svoje iskustvo temelji na znanstvenom radu, kontinuiranim istraživanjima i stalnom usavršavanju multidisciplinarnog radnog tima

U Institutu za turizam, opredijelili smo se za implementaciju zahtjeva međunarodne norme ISO 9001:2015 kako bi trajno poboljšavali specijalistička znanja iz različitih domena važnih za razvoj i upravljanje turizmom. Provođit ćemo politiku kvalitete s ciljem postizanja zadovoljstva klijenata, a pri tome voditi brigu da su naše usluge i poslovni procesi utemeljeni na načelima procesnog pristupa upravljanja kvalitetom.

Unapređenja naših usluga u potpunosti su prilagođena zahtjevima naših zadovoljnih klijenata. Svaki je zaposlenik i suradnik odgovoran za dužnosti koje zahtijeva njegov/njezin specifični posao bit će educiran kako ih obavljati. Institut za turizam će osigurati da vanjski suradnici ispunjavaju tražene uvjete i da preuzimaju odgovornost za svoj rad. Integrirani pristup turističkom razvoju i upravljanju koji uvažava razvojne aspekte poduzeća, turističke destinacije i nacionalnu turističku politiku, strateška je odrednica djelovanja Instituta.

Zadovoljstvo klijenata provodimo praćenjem pokazatelja kvalitete našeg poslovanja. Institut za turizam postavlja odgovornost za svakog djelatnika za predano obavljanje raspoređenih zadataka, a time i poslovnih ciljeva Instituta. U Institutu se nastoji podići osobni standard rada i življenja svih naših zaposlenika.

Stalnim praćenjem sustava upravljanja i ispitivanjem učinkovitosti omogućeno je pravovremeno otkrivanje nesukladnosti analizom kojih se dolazi do mjera za poboljšanje.

Kvaliteta se provodi se i kontrolira na svakom radnom mjestu, zaposlenici i suradnici obavezni su doprinositi unaprjeđenju kvalitete, a razradom ciljeva i pomnim planiranjem Institut i zaposlenici cjelovito ostvaruju ovu Politiku.

Politika kvalitete, kao temeljni dokument sustava i deklaracija opredijeljenosti za kvalitetu i stalno napredovanje, javno se objavljuje i tako omogućava svim zainteresiranim stranama da se upoznaju sa stavovima Instituta za turizam.

U Zagrebu, 01.06.2017.



potpis

Sanda Čorak

ispis imena

Ravnateljica

Titula

Institut za turizam

društvo