

POLITIKA ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI

Hostel Bearlog je začel obratovati 21.4.2017 za potrebe prenočitve in drugih aktivnosti v prostem času. Nahaja se na Ljubljanski cesti 4, v Kočevju. Trenutno so redno zaposlene tri osebe.

Ker cenimo naše goste, je kakovost storitev našega poslovanja pomembna. Stremimo k temu, da bi zadovoljili oz. presejali pričakovanja naših gostov. Nenehno si prizadevamo za izboljšanje naših storitev in produktov in zagotavljanje konstantne kakovosti procesa in proizvodnje.

Sledimo spodaj naštetim ukrepom in postopkom za maksimiziranje zadovoljstva naših gostov in kontinuirano izboljševanje poslovanja v celoti:

- Hostel je grajen in urejen v skladu z visokimi standardi kakovosti.
- Ves čas se zaposleni trudimo opravljati storitve na visokem kakovostnem nivoju.
- Redno skrbimo za zbiranje in nadzorovanje povratnih informacij gostov - ustno na recepciji hostla, pisno v knjigi vtisov gostov, ki je prav tako na voljo na recepciji hostla, ali preko rezervacijskih kanalov Booking, Trip Advisor. Poleg tega gosti ob odhodu ali v času njihovega bivanja pri nas lahko izpolnijo tudi vprašalnik o zadovoljstvu.
- Zbiranje in upoštevanje pripomb gostov (knjiga vtisov).
- Izobraževanje in razvoj zaposlenih (npr. zeleni piknik, team-building, izobraževanja ipd.).
- Redno nadzorovanje povratnih informacij ter izvajanje ukrepov za izboljšave.
- Merljivost kakovosti standardov naših storitev.
- Redno poročanje povratnih informacij in pritožb gostov vodstvu Zavoda Kočevsko.

Cilji:

Naši notranji procesi so redno pregledani. Cilji kakovosti so posredovani zaposlenim preko interneta, timskih srečanj ali priročnika za osebje. Še naprej delovati trajnostno in obdržati okoljski znak Travelife, ki usmerja in potrjuje našo kakovost na področju trajnostnega delovanja, ostati pohodnikom in kolesarjem prijazna nastanitve. Prav tako še najprej ostati medvedu prijazna nastanitve in s tem promovirati produkte in storitve, katerih »nepotrošna raba« medvedu in njegovemu habitatu ni škodljiva. Izboljšati in ohraniti visoko oceno na Booking.com in ostati med najboljšimi hostli v Sloveniji.

Še naprej spremljati odzive na zadovoljstvo naših gostov in ustrezno ukrepati v primeru nezadovoljstva pri njihovem bivanju na kateremkoli področju.

Kljub temu, da vrhovni management nosi ključno odgovornost za izvajanje kakovosti storitev, so vsi zaposleni odgovorni za zagotavljanje kakovosti na svojem področju. Tako vsi stremijo k izvajanju visoko kakovostnih storitev.

Podpis in žig:



Datum: 5.1.2025