



Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyinin

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanının

KEYFİYYƏT SAHƏSİNDƏ SİYASƏTİ

Ölkədə qonaqpərvərlik sənayesinin sosial-iqtisadi inkişafına töhfə vermək, rəqabət gücünü artırmaq və sertifikatlaşdırma nəticələrinə ictimai etimadı gücləndirmək, hotelin xidmət keyfiyyətinin ictimayətə aydın şəkildə çatdırılması təmin etmək, habelə istehlakçı hüquqlarının qorunması naminə mehmanlara təyin edilən ulduz dərəcəsinə müvafiq olaraq satışlarını həyata keçirməyini təmin etməkdir. Bu məqsədlə “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı (bundan sonra – MUKSO) aşağıdakı fəaliyyətləri özündə birləşdirir.

Müraciətlərin qəbulu, təhlili, auditin keçirilməsi, qərarların verilməsi, mehmanxanalara ulduz dərəcəsinin təyin edilməsi və nəzarəti ilə bağlı xidmətləri göstərir.

Keyfiyyət sahəsində əsas prinsiplərimiz:

- Qanunvericiliyin, normativ hüquqi aktların və müvafiq kollegial qərarların tələblərinə əməl etmək
- Mehmanxanaların keyfiyyət infrastrukturunun inkişafına töhfə vermək
- Mehmanxanaların audit meyarlarını beynəlxalq tələblərə uyğunlaşdırılmasını təmin etmək
- Effektiv və yüksək keyfiyyətli xidmətlər göstərmək, habelə davamlı inkişaf məqsədilə yenilikləri izləmək və tətbiq etmək
- Personalın peşəkarlıq səviyyəsinin artırmaqla səriştəliliyini təmin etmək
- Sifarişçilərə dair məlumatların və audit nəticələrinin məxfiliyini təmin etmək, o cümlədən fəaliyyətimizi dürüst, qərəzsiz və obyektiv şəkildə həyata keçirmək
- Sifarişçilər və sertifikatlaşdırılmış mehmanxanalar tərəfindən daxil olan irad və təklifləri qiymətləndirərək xidmət səviyyəmizi təkmilləşdirmək və genişləndirmək
- Keyfiyyət idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi yolu ilə xidmət səviyyəsinin effektivliyini artırmaq

MUKSO beynəlxalq səviyyədə tanınmaya malik obyektiv və etibarlı qiymətləndirmə xidməti göstərməyi, etik davranış kodeksinə və müvafiq qanunvericiliyə tam əməl etməyi öhdəsinə götürür.

Sertifikatlaşdırma orqanının rəhbəri: Florian Sengtschmid

