

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	KEYFİYYƏT SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/KS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	1/3

1. Giriş

Turizm Bələdçilərinin Sertifikatlaşdırılması Orqanı (TBSO), Azərbaycan Turizm Bürosunun nəzdində fəaliyyət göstərən və turizm bələdçilərinin peşəkar kompetensiyasının qiymətləndirilməsi və sertifikatlaşdırılması üzrə müstəqil qurumdur.

TBSO-nun Keyfiyyət Siyasəti, **AZS ISO/IEC 17024:2024 standartının tələblərinə**, Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, ATB-nin strateji məqsədlərinə və turizm sektorunda yüksək peşəkarlıq mədəniyyətinin inkişafına söykənir.

Bu siyasət, TBSO-nun bütün əməkdaşları, qiymətləndiriciləri, tərəfdaş qurumları və qərarvermə strukturları üçün **idarəetmə çərçivəsi** rolunu oynayır.

2. Missiya

Turizm bələdçilərinin səriştəsini beynəlxalq tələblərə uyğun qiymətləndirmək, turizm sektorunda xidmət keyfiyyətini yüksəltmək və Azərbaycanın turizm imicinin güclənməsinə töhfə verən **obyektiv, şəffaf və qərəzsiz sertifikatlaşdırma sistemi** yaratmaq.

3. TBSO-nun Keyfiyyət Öhdəlikləri

TBSO, sertifikatlaşdırma fəaliyyətlərinin həyata keçirilməsi zamanı aşağıdakı prinsipləri təmin etməyi öhdəsinə götürür:

3.1. Qərəzsizlik və ədalətlik

- Sertifikatlaşdırma prosesi bütün namizədlər üçün bərabər imkanlara əsaslanır.
- Qərarlar yalnız obyektiv sübutlara əsasən qəbul edilir.
- TBSO əməkdaşları, qiymətləndiricilər və Qərarvermə Komissiyası maraq toqquşmasına yol vermir və hər bir mərhələdə qərəzsizlik prinsiplərinə riayət edir.
- Qərəzsizlik riskləri davamlı olaraq müəyyən edilir, təhlil olunur və minimuma endirilir.

3.2. Şəffaflıq və hesabatlılıq

- Sertifikatlaşdırma meyarları, qiymətləndirmə metodları, prosedurlar və şikayət-apellyasiya mexanizmləri ictimaiyyət üçün açıqdır.
- Qərarvermə prosesi izləniləbilən və sənədləşdirilmişdir.
- TBSO fəaliyyətinin bütün mərhələlərində açıq idarəetmə və hesabatlılıq təmin edilir.

3.3. Məxfilik və məlumatların qorunması

- Namizədlərə dair şəxsi məlumatlar qanunvericiliyə və TBSO PR-003 tələblərinə uyğun qorunur.
- Sertifikatlaşdırma qeydləri təhlükəsiz şəkildə saxlanılır, üçüncü tərəflərə yalnız qanuni əsas olduqda təqdim edilir.

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	KEYFİYYƏT SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/KS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	2/3

3.4. Obyektiv, etibarlı və səriştə əsaslı qiymətləndirmə

- Qiymətləndirmə prosesi səriştə meyarlarına uyğun aparılır.
- İmtahan materialları etibarlılıq və ölçüləbilənlik prinsipinə əsasən hazırlanır.
- Qiymətləndiricilər müstəqil fəaliyyət göstərir və yalnız faktlara əsaslanır.
- TBSO, qiymətləndirmə metodlarını mütəmadi olaraq yeniləyir və beynəlxalq təcrübəyə uyğunlaşdırır.

3.5. Xidmət keyfiyyəti və namizəd məmnuniyyəti

- Namizədlərin müraciətlərinə qarşı ədalətli və peşəkar yanaşılır.
- Müraciət, qeydiyyat, imtahan, qərarvermə və sertifikatın verilməsi prosesləri vaxtında və effektiv şəkildə icra olunur.
- Şikayət və apellyasiya mexanizmləri tam şəffafdır və PR-007 və PR-008 prosedurlarına uyğun aparılır.

3.6. Səriştə və insan resurslarının inkişafı

- TBSO işçiləri və qiymətləndiriciləri üçün mütəmadi təlim və inkişaf proqramları həyata keçirilir.
- İşçilərin səriştəsi davamlı ölçülür və inkişaf etdirilir.
- TBSO peşəkar etika və davranış kodeksinə ciddi riayət edir.

3.7. Risk yönümlü idarəetmə

- Sertifikatlaşdırma fəaliyyətlərinin bütün mərhələlərində risklər **proaktiv şəkildə** müəyyən edilir və idarə olunur.
- Qərəzsizlik riskləri xüsusi olaraq izlənilir və QŞ-Ə tərəfindən nəzarətdə saxlanılır.
- TBSO-nun bütün prosesləri risk əsaslı idarəetmə modelinə uyğunlaşdırılıb.

3.8. Davamlı təkmilləşdirmə

- TBSO idarəetmə sistemi ISO/IEC 17024:2024 çərçivəsində mütəmadi olaraq təhlil olunur.
- Düzəlişedici və qabaqlayıcı tədbirlər sistematik şəkildə tətbiq edilir (PR-013 və PR-014).
- Məlumatların analizi, namizəd rəyləri, audit nəticələri və QŞ-Ə məsləhətləri əsasında sistem daim təkmilləşdirilir.

4. Keyfiyyət məqsədləri

TBSO hər il aşağıdakı istiqamətlər üzrə ölçüləbilən keyfiyyət məqsədləri müəyyən edir:

- Sertifikatlaşdırma prosesinin vaxtında icra olunması
- Namizəd məmnuniyyətinin yüksəldilməsi

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	KEYFİYYƏT SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/KS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	3/3

- Qiymətləndiricilərin sərəştəsinin artırılması
- Qərəzsizlik risklərinin azaldılması
- Şikayətlərin sayının minimallaşdırılması
- Daxili auditlərin vaxtında və tam keçirilməsi
- İctimaiyyətlə şəffaflığın artırılması

5. Bu siyasətin tətbiqi

Bu siyasət:

- bütün TBSO əməkdaşları,
- qiymətləndiricilər,
- QVK üzvləri,
- QŞ-Ə üzvləri
- və TBSO ilə əməkdaşlıq edən tərəflər üçün məcburidir.

Siyasət TBSO-nun ofisində, elektron idarəetmə sistemində və rəsmi internet sahifəsində yayımlanır.

Hazırladı:

Təsdiq etdi:

Nikita Trarov

Sengtschmid Florian

Keyfiyyət Üzrə Menecer

Sertifikatlaşdırma orqanının rəhbəri