



POLITIKA KVALITETA

Proces „Turizam, trgovina i ugostiteljstvo“

Turizam, trgovina i ugostiteljstvo predstavljaju značajne segmente našeg poslovanja. Dva osnovna principa na kojima se bazira naše poslovanje su:

- **NAŠA OBAVEZA – KVALITET USLUGE**
- **NAŠ KRAJNJI CILJ – ZADOVOLJSTVO KORISNIKA NAŠIH USLUGA**

Misija preduzeća u segmentu turizma je da kontinuirano i konzistentno razvija sopstvene usluge, da brine o pouzdanosti i kvalitetu usluga koje pruža i uopšte o svim detaljima Vašeg putovanja. Vizija preduzeća u segmentu turizma je da postane vodeći touroperator u zemlji

*Misija preduzeća u segmentu trgovine je da zadovolji sve dopunske potrebe naših korisnika za kupovinom robe široke potrošnje na autobuskim stanicama. Vizija preduzeća u ovom segmentu je postane prepoznatljivi deo usluge koju pruža **SP „Lasta“ A.D. Beograd**.*

Misija preduzeća u segmentu ugostiteljstva je da kontinualno obezbeđuje kvalitetnu i ekonomski pristupačnu ishranu našim zaposlenima. Vizija preduzeća u ovom segmentu je da postane sinonim za „dobar obrok“.

Da bi se navedeno realizovalo potrebno je:

- *Pratiti potrebe i očekivanja naših korisnika,*
- *Kontinuirano prilagođavati ponudu potrebama i očekivanjima korisnika,*
- *Kontinuirano povećavati kvalitet naših usluga,*
- *Permanently sprovoditi obuku zaposlenih,*
- *Kontinuirano i konzistentno pratiti stepen zadovoljstva naših korisnika*
- *Uključiti isporučioc u naš sistem kvaliteta,*
- *Povećavati učinak svih zaposlenih.*

*Rukovodstva **SP „Lasta“ A.D. Beograd – Travel & Tourism** i **SP „Lasta“ A.D. Beograd – Trgovina i ugostiteljstvo** su opredeljena za neprekidno unapređenje sistema upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2008 sa stanovišta pružanja turističkih usluga, maloprodaje i rada ugostiteljskih objekata. U tom smislu, obaveza svih zaposlenih je da uzmu aktivno učešće u realizaciji u svom domenu, što podrazumeva:*

- *Redovno praćenje svih performansi procesa,*
- *Kontinuirano povećavanje efikasnost i efektivnost rada,*
- *Redovno preispitivanje sistema kvaliteta.*

U ostvarivanju postavljenih ciljeva očekujem podršku i maksimalno zalaganje svih zaposlenih.

Beograd, 02.11.2015. god.



Generalni direktor SP „Lasta“ A.D.

Dr Bojan Bojanić, dipl.inž.maš.