

Mission aziendale

Politica per la Qualità della gestione dei Servizi Alberghieri

L'Hotel Europa si impegna a realizzare le attività di gestione dei Servizi Alberghieri in una logica orientata alla soddisfazione delle loro aspettative dei suoi ospiti.

A tal fine l'Hotel Europa ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità volto a promuovere un processo di miglioramento continuo delle proprie prestazioni e ha deciso di certificarlo in accordo alla norma volontaria UNI EN ISO 9001/2015 per assicurare efficacia nell'accrescere la qualità dei prodotti/servizi offerti e nel soddisfare i propri ospiti.

Attraverso il presente documento di Politica per la Qualità la Direzione dell'Hotel Europa, intende definire e diffondere gli orientamenti che devono guidare l'azione delle persone coinvolte nella gestione dei Servizi di Accoglienza e ispirare i loro comportamenti nel perseguimento degli obiettivi che si intende raggiungere:

- considerare in primo ordine il soddisfacimento dei requisiti del cliente, sia contrattuali che impliciti, nella realizzazione delle proprie attività;
- garantire ai propri clienti una costante qualità dei servizi forniti
- migliorare i propri sistemi di comunicazione e promozione commerciale sul mercato tramite marketing e politiche pubblicitarie mirate;
- valutare costantemente possibili evoluzioni tecnologiche applicabili all'organizzazione ed ai processi nell'ottica di un miglioramento continuo;
- sviluppare alleanze strategiche con aziende produttrici, sia italiane che straniere, e/o fornitori al fine di potenziare la propria politica commerciale in termini di conoscenze specifiche, ampiezza del portafoglio e tipologia clienti;
- migliorare modalità operative ed organizzazione aziendale ed assicurare la conformità e la qualità dei prodotti/servizi da offrire, al fine di consolidare il rapporto coi propri clienti e/o proporsi a nuovi;
- implementare un sistema di gestione per la qualità che coinvolga tutta la realtà aziendale, comprensivo di procedure operative compatibili con la politica, che tutto il personale applichi, al fine di una standardizzazione sistematica delle BUONE PRASSI ed ottimizzare le capacità dell'organizzazione;
- implementare un sistema di igiene e sicurezza dei prodotti che coinvolga tutta la realtà aziendale, comprensivo di procedure operative compatibili con la politica, che tutto il personale applichi. Il metodo di riferimento adottato è quello ispirato al sistema HACCP (analisi del rischio).
- migliorare l'efficacia del sistema di gestione aziendale tramite monitoraggi definiti (controlli) e definizione di traguardi con misurazioni di indicatori;
- assicurare un buon clima aziendale favorendo la collaborazione e l'accrescimento professionale di ogni dipendente e adottare tutte le misure per garantire igiene e sicurezza sul lavoro;
- rendere partecipe tutto il personale degli obiettivi aziendali fortemente focalizzati su qualità, sicurezza alimentare, ambiente e igiene e sicurezza sul lavoro, incrementandone conoscenze,

coinvolgimento e consapevolezza, affinché tali obiettivi e principi siano tradotti nello svolgere le proprie attività.

In linea con questi obiettivi strategici, si ritiene di fondamentale importanza garantire una adeguata formazione del personale, in funzione dell'attività svolta, accrescendone il livello di consapevolezza e preparazione, affinché possa contribuire alla corretta gestione della Qualità.

Allo stesso modo, si intende favorire il dialogo ed il confronto finalizzato ad accrescere la partecipazione e il coinvolgimento degli ospiti nel processo di miglioramento continuo, a partire dalla comunicazione dei principi del presente documento di Politica per la Qualità.

La direzione assume in proprio la responsabilità della gestione del sistema descritto nel presente manuale interagendo con fornitori, dipendenti, enti e clienti, al fine di garantire la massima soddisfazione del Cliente.

La Direzione dell'ALBERGO EUROPA DI CHIGNOLA ROSELLA definisce nella matrice MOD 6.2_01 "tabella degli obiettivi e pianificazione azioni" gli obiettivi e gli impegni misurabili per accertare il perseguimento della Politica per la Qualità,

Provvede a diffondere la presente politica a tutta l'organizzazione (tramite bacheca aziendale, riunioni con il personale) e ad assicurarsi che sia adeguatamente compresa.

La Direzione si impegna al mantenimento del sistema ed al miglioramento continuo tramite l'attività di riesame in cui sono periodicamente verificati l'idoneità della politica della qualità, i traguardi raggiunti e se ne stabiliscono di nuovi.

Data 30/08/18

Firma della direzione

