

## Unternehmensphilosophie

### **Richtlinie für das Qualitätsmanagement von Hoteldienstleistungen**

*Das Hotel Europa verpflichtet sich, seine Hoteldienstleistungen unter der Maßgabe zu erbringen, dass die Erwartungen der Gäste vollumfänglich erfüllt werden.*

*Zu diesem Zweck hat das Hotel Europa ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt, das darauf abzielt, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess seiner Dienstleistungen zu fördern, und hat sich entschieden, diesen nach der freiwilligen Norm UNI EN ISO 9001/2015 zertifizieren zu lassen, um die Qualität der angebotenen Produkte/Dienstleistungen und die Zufriedenheit seiner Gäste wirksam zu steigern.*

*Mit diesem Dokument zur Qualitätspolitik möchte die Geschäftsleitung des Hotels Europa die Richtlinien definieren und kommunizieren, die das Handeln des für die Rezeptionsdienste zuständigen Personals leiten und ihr Verhalten bei der Umsetzung der zu erreichenden Ziele inspirieren sollen:*

- Die Zufriedenheit des Kunden, sowohl hinsichtlich seiner vertraglichen als auch impliziten Anforderungen, hat bei der Ausübung der Geschäftstätigkeiten Vorrang.
- Den eigenen Kunden ist eine konstante Qualität der erbrachten Leistungen zu garantieren.
- Verbesserung der Kommunikations- und Verkaufsförderungssysteme auf dem Markt durch gezielte Marketing- und Werbepolitik.
- Fortlaufende Bewertung möglicher technologischer Entwicklungen, die auf die Organisation und die Prozesse anwendbar sind, um eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen.
- Entwicklung strategischer Kooperationen mit Produktionsunternehmen, sowohl in Italien als auch im Ausland, und/oder Lieferanten, um ihre Geschäftspolitik in Bezug auf spezifisches Wissen, Sortimentsbreite und Art der Kunden zu stärken.
- Verbesserung der betrieblichen und organisatorischen Abläufe im Unternehmen und Sicherstellung der Konformität und Qualität der angebotenen Produkte/Dienstleistungen, um die Kundenbindung zu festigen und/oder neue Kunden zu gewinnen.
- Einführung eines Qualitätsmanagementsystems, das das gesamte Unternehmen einbezieht, einschließlich der mit der Richtlinie kompatiblen Betriebsverfahren, die von allen Mitarbeitern angewendet werden, um BEWÄHRTE ABLÄUFE systematisch zu standardisieren und die Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu optimieren.
- Einführung eines Systems zur Produkthygiene und -sicherheit, das das gesamte Unternehmen einbezieht, einschließlich betrieblicher mit dieser Richtlinie kompatible Abläufe, die alle Mitarbeiter betreffen. Die angewandte Referenzmethode orientiert sich am HACCP-System (Risikoanalyse).
- Verbesserung der Wirksamkeit des Unternehmensmanagementsystems durch gezielte Überwachung (Kontrollen) und die Definition von Zielen mit Kennzahlenmessungen.

- Sicherstellung eines guten Unternehmensklimas durch Förderung der Zusammenarbeit und des beruflichen Wachstums jedes einzelnen Mitarbeiters und Ergreifen aller Maßnahmen zur Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.
- Einbeziehung aller Mitarbeiter in die Unternehmensziele, die sich stark auf Qualität, Lebensmittelsicherheit, Umwelt sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz konzentrieren und ihr Fachwissen, Engagement und Bewusstsein erhöhen, damit diese Ziele und Grundsätze bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten umgesetzt werden können.

*Im Einklang mit diesen strategischen Zielen wird es als grundlegend angesehen, das Personal entsprechend der ausgeübten Tätigkeit zu schulen, das Bewusstsein und die Qualifikation zu erhöhen, um damit einen Beitrag zur ordnungsgemäßen Qualitätssicherung zu ermöglichen.*

*Ebenso soll der Dialog und die Auseinandersetzung gefördert werden, um die Beteiligung und Mitwirkung der Gäste am kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erhöhen, beginnend mit der Kommunikation der Grundsätze dieses Dokuments zur Qualitätssicherung.*

Die Geschäftsleitung übernimmt die Verantwortung für die Steuerung des in diesem Handbuch beschriebenen Prozesses im Umgang mit Lieferanten, Mitarbeitern, Institutionen und Kunden, um eine maximale Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Die Geschäftsleitung des HOTELS EUROPA DI CHIGNOLA ROSELLA definiert in der Leitlinie MOD 6.2\_01 „Zielvereinbarung und Aktionsplanung“ die Ziele und messbaren Verpflichtungen zur Sicherstellung der Umsetzung der Qualitätspolitik, stellt sicher, dass diese Richtlinie im gesamten Unternehmen kommuniziert (durch Unternehmenszeitschriften, Mitarbeiterversammlungen) und gut verstanden wird.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich zur Aufrechterhaltung des Systems und zur kontinuierlichen Verbesserung durch Kontrollen, in denen die Zweckmäßigkeit der Qualitätspolitik, die bereits erreichten und die neuen Ziele regelmäßig überprüft werden.

Data 30/08/18

Firma della direzione

