



# Manuale del Sistema Qualità

Edizione  
Settembre 2009

## ***Politica della Società e Politica della Qualità***

L'Alta Direzione dell'Hotel, attraverso la figura del Direttore che ad essa è subordinato ma in strettissimo rapporto, ha la responsabilità di elaborare le linee strategiche a breve, medio e lungo periodo per la gestione dell'Hotel, e di provvedere alla loro applicazione.

Tali linee strategiche sono espresse mediante la formulazione della *Politica dell'Hotel* e della *Politica della Qualità*. Le politiche ed i relativi obiettivi sono riesaminati con cadenza annuale da parte della Direzione nell'ambito del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

## **Politica dell'Hotel**

Le linee strategiche dell'Hotel sono orientate al raggiungimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- Consolidamento della clientela individuale esistente, attraverso le seguenti attività:
  - Garantire uno Standard dei servizi offerti e dei locali (camere, saloni, ecc.) superiore a quello offerto della concorrenza.
- Acquisizione di nuove Società Clienti, con relativo incremento della clientela individuale, mediante:
  - Intensificazione dell'attività di *Mailing*;
  - Programmazione di visite mirate a Società, Enti, Organizzazioni, Aziende di Credito, Istituti, ecc., per nuove acquisizioni;
  - Creazione e continuo aggiornamento di un sito web su Internet;
- Miglioramento dei locali, delle prestazioni e delle facilities offerti, quali:
  - Rinnovo delle camere e dei saloni;
  - Tariffe competitive;
  - \* Ampliamento della varietà e qualità dei servizi di ristorazione;
  - Possibilità di avere il Computer in camera;
- Consolidamento ed incremento del segmento congressuale, mediante:
  - Partecipazione e Conferenze e Convegni relativi a Turismo Congressuale;
  - Acquisizione di spazi pubblicitari su depliant a diffusione mondiale;
  - Miglioramento delle prestazioni rivolte al segmento congressuale, quali:
    - Tariffe competitive;
    - Servizio navetta da e verso il Centro Congressi.
- Mantenimento ed ottimizzazione del Segmento Gruppi, mediante selezione delle agenzie partners.



# Manuale del Sistema Qualità

**Edizione**  
**Settembre 2009**

La Direzione è tuttavia consapevole che per conseguire gli obiettivi aziendali è necessario che tutta l'azienda sia in grado di migliorare continuamente il livello qualitativo dei propri processi.

Sulla base delle linee strategiche e relativi obiettivi sopra esposti, il Direttore ha voluto esprimere le linee essenziali della *Politica della Qualità* dell'Hotel, necessarie per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

A tale scopo ha reso noto, mediante una *Dichiarazione della Direzione*, che viene integralmente riportata nel paragrafo seguente, la *Politica della Qualità* dell'Hotel ed ha provveduto a diffonderla a tutti i livelli della organizzazione, affinché possa essere compresa, condivisa, attuata e sostenuta da tutto il personale.



# Manuale del Sistema Qualità

Edizione  
Settembre 2009

## Politica della Qualità (Dichiarazione della Direzione)

La Direzione dell'**Hotel Raffaello**, nella persona del suo Direttore, ha maturato la convinzione che la Qualità rappresenta un requisito indispensabile per ottenere e mantenere una competitività costante e vincente nei mercati di interesse dell'Hotel.

Il Direttore ha conferito a tutti gli Enti aziendali il compito di perseguire, in modo continuativo, la Qualità dei processi, servizi ed organizzazione, in linea con i seguenti **concetti fondamentali**:

- Ogni Ente deve dare assoluta priorità alle esigenze dei propri Clienti (interni e esterni);
- Ogni Ente deve considerare prioritaria la prevenzione rispetto alla correzione;
- Ogni Ente deve tendere a migliorare i propri processi e le sue interfacce con i Clienti e fornitori (interni ed esterni), allo scopo di migliorare le prestazioni globali del Sistema Hotel;
- È necessario adottare programmi finalizzati al miglioramento continuo della Qualità;
- È necessario estendere la formazione sui concetti della Qualità e l'addestramento sulle relative tecniche a tutti gli Enti ed a tutti i livelli.

Gli **obiettivi fondamentali** dell'Hotel in tema di Qualità sono i seguenti:

- Miglioramento dell'immagine verso i Clienti attuali e potenziali;
- Miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti (esterni e interni), mediante un monitoraggio continuo del rispettivo livello di soddisfazione ed adozione dei provvedimenti necessari per il miglioramento dei rapporti reciproci;
- Miglioramento del livello qualitativo dei servizi erogati e dei processi interni, per una maggiore competitività sui mercati attuali e futuri;
- Miglioramento dei rapporti con i fornitori e miglioramento delle forniture, mediante una continua valutazione delle prestazioni dei fornitori;
- Miglioramento della organizzazione interna ed ottimizzazione delle risorse;
- Maggiore responsabilizzazione e consapevolezza per tutto il personale per le attività di propria competenza;
- Aumento delle conoscenze aziendali (e non solo di quelle dei singoli).

La definizione degli obiettivi della Qualità e dei relativi targets espressi in maniera misurabile viene effettuata durante il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione e rimane documentata nei relativi rapporti.



# Manuale del Sistema Qualità

Edizione  
Settembre 2009

Allo scopo di poter conseguire gli obiettivi enunciati, il Direttore ha intrapreso le seguenti **decisioni:**

- Mantenere la Certificazione del Sistema Qualità aziendale a fronte della norma ISO 9001 nell'ultimo aggiornamento disponibile;
- Provvedere alle risorse tecniche, tecnologiche, umane ed economiche per lo sviluppo ed il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tale scopo il Direttore, responsabile per la formulazione della Politica della Qualità e per il conseguimento dei relativi obiettivi, ha definito i compiti, le responsabilità e le autorità degli Enti aziendali e le modalità che ne regolano i rapporti reciproci.

Per la definizione di tali aspetti, il Direttore ha istituito all'interno della struttura aziendale la funzione Assicurazione Qualità<sup>2</sup>, conferendo a tale funzione la responsabilità e l'autorità per tradurre in termini operativi la Politica per la Qualità, definendone le modalità attuative e verificandone l'efficacia applicativa.

**Il Direttore**

(MARCO VENSI)

---