

## Politica Aziendale

La Direzione dell'Hotel Alpha è assolutamente consapevole che una responsabile strategia economica, rivolta al perseguimento dell'efficacia dei propri servizi, nel rispetto della sicurezza e dell'ambiente, risulti essere essenziale per il proprio successo.

Essa riconosce che solo un miglioramento continuo conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le aspettative dei propri Clienti.

A tal fine, l'Organizzazione si impegna a fornire servizi conformi alle esigenze espresse dai portatori di interesse di riferimento, ad un livello qualitativo sempre maggiore, ricercando, in maniera costante, il miglioramento delle proprie attività.

Il Cliente assume quindi un ruolo centrale per il successo: ne deriva l'importanza di conoscerlo a fondo, così da erogargli servizi rispondenti alle sue richieste, ascoltando quelle esplicite e intuendo quelle implicite, per conseguire un sempre più elevato livello di soddisfazione.

Gli obiettivi principali e generali che la direzione alberghiera, con questa politica, vuole porsi, sono essenzialmente:

- ✓ la fattiva partecipazione del personale interno al raggiungimento e al miglioramento dello scopo del Sistema di Gestione della Qualità, di cui questo documento rappresenta la politica, e al miglioramento continuo delle prestazioni dell'Organizzazione, anche in termini di immagine e reputazione sul mercato alberghiero;
- ✓ la soddisfazione di tutti i portatori di interesse, anche attraverso il rispetto di tutti gli impegni contrattuali e una cura attenta della comunicazione;
- ✓ il rispetto, in un'ottica anche migliorativa, dei requisiti imposti dalla legislazione vigente soprattutto in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza informatica e tutela dell'ambiente;
- ✓ la capacità di prendere decisioni strategiche sulla base di informazioni e dati oggettivi;
- ✓ la collaborazione con professionisti e consulenti che concorrano al raggiungimento di standard di qualità dell'Organizzazione sempre più elevati.

Il conseguimento di tali obiettivi accresce l'efficacia dei servizi erogati e rende la conseguente soddisfazione del Cliente il fattore differenziante in un mercato internazionale sempre più concorrenziale.

Il SGQ è soggetto a continui e sistematici riesami e miglioramenti e l'Azienda è impegnata in un efficace mantenimento della certificazione del proprio Sistema, in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e opportunamente comunicati.

Sant'Agnello, 1 giugno 2017

la Direzione

**Simonetta Cafiero**



**Hotel Alpha** - F.lli D'Esposito fu Francesco Saverio S.n.c.

Sede Operativa: Viale dei Pini, 15 – 80065 Sant'Agnello (NA)

Sede Legale: Via Roberto Bracco, 45 – 80133 Napoli (NA)

Tel. +39 081 878.20.33 pbx – Fax +39 081 878.56.12 – [www.hotelalpha.it](http://www.hotelalpha.it) – [info@hotelalpha.it](mailto:info@hotelalpha.it)

Iscritta al Registro delle Imprese di Napoli – C.F.: 00716160635 – P. Iva: 01247911215