



Politica della Qualità

L'ASSOCIAZIONE DIRETTORI D'ALBERGO ITALIA sottoscrive e si impegna ad applicare, con tutte le risorse necessarie, un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti richiesti dalla normativa UNI EN ISO 9001:2015, per il conseguimento di una sempre migliore Qualità nella propria attività, al fine di ottenere una sempre maggiore fiducia da parte degli Associati e dei Clienti.

Motivo della scelta è la volontà di migliorare costantemente il livello delle proprie prestazioni e di soddisfare non solo le richieste esplicite del Cliente, ma anche le sue aspettative implicite ed inesprese; da ciò, l'individuazione e il monitoraggio dei processi realizzativi aziendali, l'identificazione e la gestione delle loro interazioni, l'individuazione e lo sviluppo delle risorse chiave.

Al fine di raggiungere gli obiettivi che l'Associazione intende perseguire, è fatto obbligo a tutti i livelli dell'organizzazione di rispettare i criteri stabiliti ed effettuare un'attenta analisi del Sistema di Gestione per la Qualità, basato in gran parte, sul ritorno delle informazioni e della percezione che gli utenti ed i Committenti hanno dell'immagine, della cultura e delle metodologie operative, nello svolgimento delle attività.

Allo scopo di conseguire un livello qualitativo delle proprie attività ai più alti parametri di mercato e di raggiungere gli obiettivi che la Direzione si è prefissata, il Sistema di Gestione per la Qualità adottato dalla ASSOCIAZIONE DIRETTORI D'ALBERGO ITALIA, coerentemente con la missione aziendale, valorizza il patrimonio di competenze maturato in anni d'attività, attraverso un rapporto di collaborazione intensa con i Clienti, l'integrazione e lo scambio di competenze tra i vari settori, l'utilizzo di nuove metodologie di controllo dei costi.

Molta attenzione viene, inoltre, prestata a salvaguardare l'identità dell'ASSOCIAZIONE DIRETTORI D'ALBERGO ITALIA, la quale richiede che le opportunità di mercato siano canalizzate in un disegno strategico complessivo elaborato dalla Direzione, volto a: marcarne e difenderne la specificità; individuare la

mappa delle competenze chiave dell'organizzazione; definire i rami ed i campi d'attività.

Pertanto, tenuto conto delle competenze pregresse, della missione aziendale, dei vincoli e delle potenzialità di mercato, risulta necessario: valorizzare il know-how posseduto; favorire l'integrazione e cooperazione tra i campi d'attività; implementare una rete di esperti qualificati; attuare processi interni di controllo di qualità; qualificare ed aggiornare le risorse umane; stimolare l'innovazione organizzativa ed autoformativa; trasferire le esperienze di successo e le buone pratiche.

Per raggiungere un elevato livello di qualità, in conformità alle norme ed all'etica professionale, è fatto obbligo di:

- ◆ operare in conformità al Manuale della Qualità, redatto dall'Associazione;
- ◆ autocontrollare i fattori tecnici, amministrativi ed umani che influenzano la resa qualitativa dei processi dell'Associazione con l'obiettivo di prevenire e di ridurre le carenze di qualità;
- ◆ motivare gli associati a migliorare la qualità;
- ◆ creare un impegno collettivo per la qualità all'interno dell'Associazione;
- ◆ operare un continuo riesame dei requisiti e dei risultati conseguiti per individuare opportunità di miglioramento della qualità.

Alla luce di quanto espresso, gli obiettivi generali dell'Associazione per la qualità sono:

- ◆ rispettare le leggi, norme e regolamenti vigenti al fine di raggiungere la soddisfazione degli Associati;
- ◆ acquisire nuovi Associati;
- ◆ aumentare la propria professionalità, migliorando l'immagine verso l'esterno;
- ◆ assicurare al Cliente/Associato che la qualità del servizio/prodotto richiesta è raggiunta e sarà mantenuta;
- ◆ raggiungere l'efficienza dei processi, attraverso il coordinamento di tutte le attività che influenzano la qualità delle prestazioni;
- ◆ prevenire le difettosità, anziché eliminarle a posteriori;
- ◆ ottenere e mantenere la certificazione di qualità.