

## Politica della Qualità

**Offrire ospitalità mediterranea autentica in luoghi unici** è la missione aziendale Delphina che ispira strategie, scelte e comportamenti di ogni collaboratore.

Il nostro obiettivo è far vivere all'ospite un'esperienza autentica, accogliendolo non come un semplice turista, ma come un amico che stupiamo con attenzioni superiori alle sue attese. Siamo orgogliosi di far scoprire all'amico-ospite le tantissime risorse di un territorio unico e di aiutarlo a trascorrere una vacanza piacevole e di arricchimento. Una vacanza originale, libera, vera, e che gli resti nel cuore.

Gli alberghi Delphina sono stati progettati pensando al tipico stazzo gallurese, cui si sono ispirati i famosi architetti che hanno disegnato alcune delle case più belle della Costa Smeralda negli anni 60. Gli stazzi sono piccole costruzioni di campagna, molto semplici e gradevoli, costruite con materiali del posto e che si armonizzano perfettamente con la natura circostante. L'obiettivo dei fondatori di Delphina era quello di realizzare dimore confortevoli dove trascorrere vacanze in libertà proprio come una volta, circondati dal verde e a pochi passi dal mare.

Le camere sono state distribuite in modo orizzontale in ampie aree di pregio, rispettando e valorizzando le piante del luogo. Ginepro, olivastro, leccio, lentischio, erica, palma nana, mirto, corbezzolo, rosmarino ed elicriso abbondano e avvolgono camere e sentieri in un profumato abbraccio. Si vive nella natura e l'esperienza autentica è rafforzata dagli ingressi in camera indipendenti, veranda privata e presenza di materiali locali e artigianali.

Anche la cucina è orientata dalle risorse del territorio. Cibi genuini con prodotti attentamente selezionati e nel rispetto della stagionalità, preferendo - quando possibile - produttori locali per sostenere l'economia dell'isola e per diminuire l'impatto dei trasporti.

Un'attenzione speciale è infatti riservata alla sostenibilità, con l'adozione di una serie di decisioni, buone pratiche e investimenti a tutela dell'ambiente. Delphina si impegna inoltre a sensibilizzare collaboratori, fornitori, ospiti, associazioni ed enti pubblici per sostenere e diffondere le iniziative green. L'accoglienza alberghiera autentica, come sopra definita, è affiancata da servizi premurosi e di qualità, spesso esclusivi, per rendere il soggiorno memorabile. L'ascolto degli ospiti, l'analisi dei loro desideri e l'impegno verso la loro soddisfazione, sono elementi essenziali per determinare le strategie e le scelte di miglioramento e sviluppo.

Il sistema qualità Delphina che a oggi riguarda, oltre alla sede centrale, l'hotel Capo D'Orso, il resort Valle dell'Erica, l'hotel Marinedda, gli hotel Le Sabine e La Duna Bianca del resort Le Dune, con recente estensione per il resort Cala di Falco, è un importante strumento di gestione per migliorare l'organizzazione e sostenere la crescita.

Il sistema qualità Delphina è un investimento di conoscenza e formazione, a cui vengono dedicate importanti risorse economiche e umane. Il contributo e lo sforzo di ogni collaboratore, teso al miglioramento della qualità e alla realizzazione della missione aziendale, è fondamentale e apprezzato dai colleghi e dai responsabili aziendali.

L'attività, le competenze, l'impegno e la nostra volontà, insieme a quelle dei nostri fornitori e consulenti, sono continuamente orientate verso la soddisfazione dei clienti, in conformità ai requisiti specificati nei contratti stipulati e nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili, compresi quelli relativi alla qualità e sicurezza alimentare del sistema di ristorazione.

Gli errori dei collaboratori, in coerenza con questi principi, non rappresentano un ostacolo, ma anzi una preziosa occasione di crescita nel percorso della qualità. I manager approfittano degli errori per spiegare non solo il "come" ma anche il "perché" e favoriscono la crescita dei giovani, che sono il migliore investimento per il nostro futuro.

Le linee guida per la formazione riguardano non solo le competenze professionali ma anche la conoscenza del territorio e di Delphina, l'amore per l'ambiente, il miglioramento delle relazioni e comunicazioni, la lotta allo spreco e i principi di lealtà e trasparenza.

L'amministratore delegato di Delphina è il rappresentante della direzione per la qualità ed è l'espressione del comitato di alta direzione (Presidente, AD, Dirigenti) che stabilisce le strategie ed è assistito per le attività di coordinamento da una Corporate Quality Manager e da consulenti esterni.

Periodicamente si definiscono gli obiettivi della qualità, sempre orientati verso un continuo miglioramento dell'organizzazione, la formazione costante del personale per mantenere il livello del servizio, l'attenzione alla ristorazione e il monitoraggio dei costi di gestione. Vengono poi condivisi con l'organizzazione precisando le responsabilità ed i tempi di attuazione, i criteri, gli indicatori e i metodi per il loro raggiungimento. Le attività operative sono svolte dai Direttori e Vice Direttori delle strutture certificate e dai Responsabili di funzione della sede centrale.

L'Amministratore Delegato

Settembre 2022 Rev.1

HOTELS & RESORTS  
**DELPHINA**  
UN AMICO IN SARDEGNA



100% green energy



Italy's Leading Hotel Group



World's Leading Green Independent Hotel Group