



Qualitätspolitik — Marissol Hotel Group

Betreff: Verpflichtung zur Bereitstellung außergewöhnlicher Hospitality-Dienstleistungen bei gleichzeitiger kontinuierlicher Verbesserung der Gästezufriedenheit, der betrieblichen Effizienz und der Personalentwicklung

Version: 1.0

Datum des Inkrafttretens: 01.05.2025

Gilt für: Alle Hotels und Betriebe der Marissol Hotel Group

1. Zweck

Der Zweck dieser Qualitätspolitik besteht darin, das Engagement der Marissol Hotel Group für die Bereitstellung außergewöhnlicher Gastfreundschaft zu definieren und gleichzeitig die Gästezufriedenheit, die betriebliche Effizienz und die Personalentwicklung kontinuierlich zu verbessern. Unsere Qualitätspolitik dient als Rahmen für die Entscheidungsfindung, die Leistungsbewertung und die Einhaltung internationaler Standards für exzellente Dienstleistungen und nachhaltige Abläufe.

2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für:

- Alle Hotels, Resorts, Restaurants und Einrichtungen, die von der Marissol Hotel Group verwaltet werden.
- Alle Mitarbeiter, Auftragnehmer und Partner, die die Gruppe repräsentieren.
- Alle Aspekte der Erbringung von Gästeservices, der Lieferantenbindung und der betrieblichen Leistung.

3. Qualitätsverpflichtung

Die Marissol Hotel Group verpflichtet sich:

- Wir bieten **außergewöhnliche Gästeerlebnisse**, die die Erwartungen übertreffen.
- Gewährleistung einer **sicheren, sauberen und komfortablen Umgebung** in allen Hotels.
- Verankerung **kontinuierlicher Verbesserungen** in jedem Aspekt unserer Geschäftstätigkeit.

- Aufrechterhaltung der Einhaltung von **gesetzlichen, behördlichen und Zertifizierungsstandards** (einschließlich Travelife for Accommodation, ISO-Normen, falls zutreffend).
- Förderung **einer Kultur der Exzellenz**, Professionalität und Verantwortlichkeit bei allen Mitarbeitern.

4. Grundsätze des Qualitätsmanagements

4.1 Zufriedenheit der Gäste

- Die Bedürfnisse, Erwartungen und das Feedback unserer Gäste sind von zentraler Bedeutung für die Erbringung unserer Dienstleistungen.
- Regelmäßige Überwachung der Gästezufriedenheit durch Umfragen, Bewertungen und direkte Kommunikation.
- Schnelle Lösung von Beschwerden und Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.

4.2 Kontinuierliche Verbesserung

- Wenden Sie den **PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act)** auf alle Vorgänge an.
- Überprüfen Sie monatlich die Key Performance Indicators (KPIs) und passen Sie die Prozesse bei Bedarf an.
- Vergleichen Sie die Leistung mit Best Practices der Branche und Standards von Mitbewerbern.

4.3 Mitarbeiterengagement und -schulung

- Bieten Sie kontinuierliche Schulungen an, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter über die Fähigkeiten, das Wissen und die Motivation verfügen, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen.
- Erkennen und belohnen Sie herausragende Leistungen.
- Fördern Sie eine Kultur der offenen Kommunikation, Teamarbeit und Verantwortung.

4.4 Compliance & Standards

- Halten Sie sich an nationale und internationale Gesetze, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften sowie Gastfreundschaftsstandards.

- Stellen Sie sicher, dass Lieferanten und Auftragnehmer die Qualitäts- und Nachhaltigkeitsanforderungen von Marissol erfüllen.
- Qualitätsziele mit nachhaltigen Geschäftspraktiken in Einklang bringen, einschließlich ökologischer und sozialer Verantwortung.

4.5 Risiko- und Sicherheitsmanagement

- Wenden Sie risikobasiertes Denken an, um potenzielle Qualitätsprobleme zu antizipieren und Präventionsmaßnahmen zu ergreifen.
- Pflegen Sie robuste Systeme für Gesundheit, Sicherheit und Hygiene, um eine sichere Umgebung für Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten.

5. Ziele

Um diese Politik zu erreichen, wird die Marissol Hotel Group:

1. Erreichen und halten Sie die Gästezufriedenheit **in allen Hotels über 90 %**.
2. Lösen Sie **100 % der Gästebeschwerden innerhalb von 48 Stunden**.
3. Führen Sie mindestens **zwei Mitarbeiterschulungen pro Abteilung und Jahr** zu Qualitäts- und Servicestandards durch.
4. Stellen Sie sicher, dass **jährlich Compliance-Audits** für Qualitäts- und Sicherheitsstandards durchgeführt werden.
5. Richten Sie **jedes Jahr Projekte zur kontinuierlichen Verbesserung** ein (z. B. Serviceinnovation, digitale Lösungen, Effizienzsteigerungen).

6. Überwachung und Berichterstattung

- Legen Sie KPIs für Servicequalität, Gästezufriedenheit, Mitarbeiterschulung und betriebliche Effizienz fest.
- Überwachen Sie die Leistung monatlich, überprüfen Sie die Ergebnisse in Managementsitzungen und veröffentlichen Sie die Ergebnisse in jährlichen Nachhaltigkeits- und Qualitätsberichten.
- Nutzen Sie interne Audits und externe Zertifizierungsaudits, um Compliance und kontinuierliche Verbesserung sicherzustellen.

7. Governance & Verantwortlichkeiten

- **CEO und Vorstand:** Strategische Führung, Genehmigung von Richtlinien und Zuweisung von Ressourcen.
- **Group Quality Manager:** Entwickelt und überwacht das Qualitätsmanagementsystem, verfolgt KPIs und koordiniert Audits.
- **Hotelmanager:** Stellen Sie die Umsetzung von Richtlinien auf Hotelebene sicher, führen Sie Mitarbeiterschulungen durch und verwalten Sie Korrekturmaßnahmen.
- **Alle Mitarbeiter:** Verantwortlich für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen und die Einhaltung der Standards von Marissol im täglichen Betrieb.

8. Kommunikation

- Diese Qualitätspolitik wird allen Mitarbeitern, Lieferanten und Auftragnehmern zur Verfügung gestellt.
- Er wird in den Mitarbeiterbereichen und auf der offiziellen Website des Konzerns ausgehängt.
- Aktualisierungen und Fortschritte werden in Form von Jahresberichten und Mitarbeiterversammlungen kommuniziert.

9. Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung

- Die Qualitätspolitik wird jährlich von der Geschäftsleitung der Gruppe überprüft, um sicherzustellen, dass sie weiterhin geeignet, angemessen und mit strategischen Zielen und Branchentrends übereinstimmt.
- Das Feedback von Mitarbeitern, Gästen und Stakeholdern wird bei jeder Überarbeitung berücksichtigt.

Verpflichtungserklärung

Bei der Marissol Hotel Group **ist Qualität kein Ziel, sondern eine Art zu arbeiten.** Wir sind bestrebt, erstklassige Gastfreundschaft, kontinuierliche Verbesserung und nachhaltiges Wachstum zu bieten und gleichzeitig sicherzustellen, dass sich jeder Gast willkommen, wertgeschätzt und inspiriert fühlt, wiederzukommen.

General Manager Asterias

