

**ITINERARI TURISTICO – RESPONSABILI:
STRUMENTI PER ATTIVARE PERCORSI DI
QUALITA'**

**L'ESPERIENZA DI HORSE COUNTRY
NELL'AMBITO DELLA CERTIFICAZIONE
DI QUALITA' E AMBIENTALE**



Horse Country svolge attività di servizi turistico-alberghieri, ristorativi, congressuali e per l'equitazione, ai quali sono affiancate le attività del centro benessere.

Le strutture si trovano immerse nella pineta che caratterizza questa parte di costa oristanese. L'impatto visivo di tutte le strutture risulta attenuato dal colore delle stesse, nonché dalla loro scarsa estensione verticale, il che permette alla vegetazione tipica una mimetizzazione delle strutture nel verde della pineta.



LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

PREMESSA

Il cambiamento investe tutti i settori, anche il mondo del Turismo e delle aziende alberghiere. In questo ambito si rende necessario un aggiornamento della mentalità alberghiera; gli operatori devono impegnarsi su un duplice fronte :

- **Guardare dentro l'albergo per cambiare atteggiamento,**
- **Guardare fuori dell'albergo per orientarsi alla soddisfazione del Cliente.**

La Qualità è **relativa** perché varia da Cliente a Cliente, a seconda della percezione, della cultura, delle esperienze, e varia anche nei confronti dello stesso cliente che muta gusti ed esigenze nel corso del tempo. La Qualità è quindi adeguamento continuo.

La Qualità è **dinamica** perché non è data o raggiunta una volta per tutte: sia i clienti che i concorrenti evolvono continuamente. La Qualità è quindi perseguire il **miglioramento continuo**.

La Qualità è multidimensionale perché per ottenerla occorre agire su molteplici elementi ed aspetti, interni ed esterni, della propria attività produttiva. La Qualità dei prodotti, dei processi di erogazione, dei processi interni, dei rapporti di comunicazione, collaborazione, scambio.



LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' PREMESSA

La Qualità è un **processo di miglioramento continuo** che richiede impegno, professionalità e attenzione alle mutevoli tendenze del settore dell'ospitalità.

Poiché è il Cliente "a dettare le regole" l'impresa turistica che vuole crescere, non può che seguire questa evoluzione, cercando di adeguare e migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi che offre.

È necessario quindi garantire innanzitutto gli standard di qualità promessi e cercare di differenziarsi dalla concorrenza, con creatività e un pizzico di coraggio.

APPROCCIO ALLA QUALITA'

Se si considera che conquistare un nuovo cliente costa molto di più che mantenerne uno già acquisito, è evidente l'importanza di fornire un servizio quanto più vicino possibile alle attese del cliente.

E' anche per tale motivo che l'Horse Country ritiene che l'approccio corretto alla Qualità deve partire dalla rilevazione dei bisogni/aspettative dei clienti per poi risalire alla progettazione e alla successiva erogazione del servizio.

- è il cliente che definisce la Qualità;
- fare Qualità vuol dire aderire alle necessità del cliente.

Per tale motivo l'Horse Country è particolarmente attento alla rilevazione dei dati della soddisfazione del proprio ospite attraverso la distribuzione di questionari.

Attraverso la compilazione di tali questionari il Cliente può dare, se lo desidera, attraverso le proprie opinioni e consigli un contributo fondamentale per migliorare la qualità del nostro lavoro e quindi del suo soggiorno presso le nostre strutture.



LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La Certificazione è la verifica da parte di Ente Accreditato Esterno dell'esistenza in azienda di un sistema di azioni pianificate e sistematiche adeguate a dare assicurazione al cliente che il prodotto/servizio fornito, il personale impiegato o l'intero sistema di gestione aziendale, raggiunga gli standard qualitativi fissati dalla normativa prescelta.

LA CERTIFICAZIONE COSTITUISCE UN MEZZO PER COMUNICARE AL MERCATO LA QUALITA' DEI PROPRI SERVIZI/PRODOTTI!!!



LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Horse Country ha deciso di implementare e certificare il proprio Sistema di Gestione della Qualità per motivi di **origine esterna** quali ad esempio:

- promozione dell'immagine;
- conquista della fiducia;

e di **origine interna**:

- l'utilizzo di una approccio per processi alla gestione per la qualità, che agevola la gestione delle attività tramite l'identificazione e il controllo dei corrispondenti processi e le relative interazioni in modo sistematico ed organico;
- la verifica oggettiva del modo di operare;
- l'identificazione e rimozione di anomalie e scostamenti;
- lo stimolo al miglioramento continuo.



LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Allo stato attuale, in un'ottica di miglioramento continuo, l'Horse Country investe principalmente su due aree:

- **RISORSE UMANE:** secondo Horse Country il mezzo per eccellere nel mercato è lo **staff aziendale** concentrato sulla cura dei propri Ospiti; per tale motivo si è consapevoli che un **processo di formazione pianificato e sistematico** può dare un importante contributo all'Organizzazione a migliorare le capacità e raggiungere gli obiettivi di qualità dell'organizzazione stessa
- **STRUTTURE E SERVIZI:** differenziare l'offerta offrendo al Cliente la possibilità di poter scegliere tra diverse tipologie di vacanze/servizi (Horse&House Sharing, Teambuilding, Benessere, etc.)

Qualsiasi obiettivo relativo al miglioramento del servizio offerto al Cliente è sempre non solo di tipo strutturale, ma è accompagnato da interventi formativi mirati ad aumentare la professionalità del personale



LA PASSIONE PER IL CAVALLO GUIDA IL NOSTRO LAVORO

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'attenzione rivolta alle aspettative/esigenze del Cliente, l'Horse Country, con la collaborazione del Dipartimento di anatomia, biochimica e fisiologia veterinaria dell'Università di Pisa, con il supporto del Dipartimento di Biologia Animale, sezione di Fisiologia dell'Università di Sassari, ha dato il via a una sperimentazione scientifica finalizzata ad individuare lo standard di gestione ottimale per garantire il massimo benessere dei cavalli.

Al Cliente che acquisisce con la nuova formula di prodotto il diritto di godimento di un cavallo e di un villino si deve poter garantire:

- la sicurezza delle persone che utilizzano il cavalli;
- la cura e il benessere del cavallo a disposizione del centro equestre.

LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

Lo sviluppo sostenibile richiede un uso dell'ambiente e delle sue risorse che non ne comprometta le caratteristiche e la funzionalità e che, parimenti, risponda alle esigenze della popolazione/cliente.

Il turismo, che si alimenta delle peculiarità ambientali, è esso stesso generatore di un forte impatto sugli ecosistemi e deve essere quindi reso sostenibile, per far sì che il bene di cui i turisti godono oggi non sia sottratto ai turisti di domani.

Un ecosistema degradato riduce la sua attrattività turistica ed è in virtù di ciò che diventa estremamente interessante avviare un'attenta pianificazione dell'offerta turistica, guardando in primis all'ambiente e alla sua salvaguardia

La tutela dell'ambiente è per Horse Country non solo il necessario presupposto per l'esercizio delle proprie attività, ma anche il principio primo per garantire la tutela di un bene collettivo e di un patrimonio unico e fondamentale per la salvaguardia di tutti gli esseri viventi.



LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE VANTAGGI

I vantaggi più sensibili, derivanti dall'implementazione dell'SGA, sono stati per Horse Country quelli relativi a :

- riduzioni dei consumi di risorse idriche ed energetiche attraverso miglioramenti impiantistici e azioni di formazione mirate;
- la riduzione di produzione di rifiuti attraverso una politica di raccolta differenziata;
- la riduzione degli sprechi (consumi idrici, risorse energetiche, ecc.) attraverso modifiche comportamentali;
- la riduzione del rischio che si verifichino NC alla normativa;
- miglioramento dell'immagine pubblica e della competitività sul mercato;

LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE SVANTAGGI

Gli svantaggi sono stati per Horse Country quelli relativi ai costi che ha dovuto sostenere per l'ottenimento della certificazione ISO 14001. Tali costi sono stati:

- Personale impiegato;
- I costi aziendali interni, ossia i costi che sono stati necessari per adeguare la struttura al SGA, sia sotto il profilo tecnico e impiantistico che sotto quello organizzativo e gestionale;
- costi di consulenza, cioè i costi della consulenza che è stata necessaria per supportare il resort nell'introduzione dell'SGA;
- costi della certificazione.

Inizialmente sono stati considerati veri e propri costi, ma successivamente, in seguito all'implementazione del SGA, i costi sostenuti e che ancora si sostengono sono interpretati come investimenti destinati a migliorare e incrementare la gestione eco-compatibile dell'organizzazione, così da attenuare i propri impatti ambientali.



LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

Allo stato attuale, in un'ottica di miglioramento continuo, l'Horse Country investe principalmente su due aree:

- **FORMAZIONE DEL PERSONALE:** al fine di renderlo consapevole dell'impatto che la propria attività può avere sull'ambiente in modo da ridurre il più possibile l'impatto negativo (ad esempio con la creazione di procedure di lavoro sostenibili),
- **AMMODERNAMENTO IMPIANTISTICO,** al fine di ridurre i consumi sia elettrici che idrici (ad esempio con la sostituzione di vecchi sistemi di riscaldamento, che comportavano notevoli consumi elettrici, con più moderni sistemi che prevedono la riduzione del consumo a parità di comfort).

HORSE COUNTRY 
RESORT-CONGRESS-SPA