CONSORZIO PROMOS RICERCHE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

Camera di Commercio di Napoli

DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E STATISTICHE

CORSO DI LAUREA IN SCIENZE DEL TURISMO AD INDIRIZZO MANAGERIALE

Laboratorio di Etica, Diritto e Responsabilità

PROJECT WORK

La Responsabilità Sociale d' Impresa:

Hotel Royal Continental

Profesore:
Renato Briganti

Studente
Salvatore Procopio
N25000831

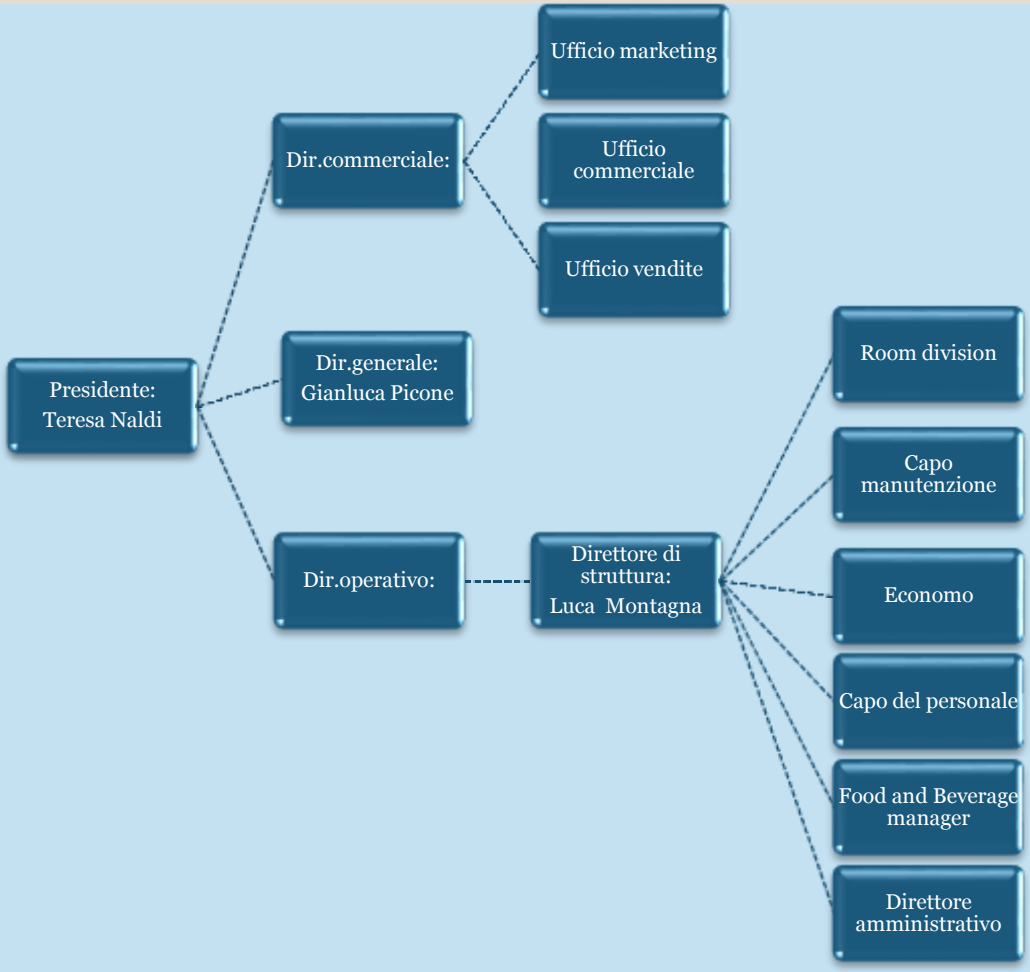
STORIA DEL ROYAL GROUP

- *1955*: apertura Royal di Napoli
- *1962*: apertura del “Parco dei principi” di Sorrento progettato da Gio Ponti
- *1970*: apertura la “Residenza” di Sorrento
- *1990*: apertura “Hotel Continental” di Napoli
- *2003*: unificazione del Royal e del Continental dando vita alla più grande struttura ricettiva di Napoli
- *2004*: inaugurazione del “Relais Regina Giovanna” (Massa Lubrense)dal recupero di un’antica casa colonica
- *2005*: nascita del brand “Royal Group Hotels & Resorts”
- *2006*: acquisizione “Hotel A’Pazziella” di Capri
- *2008*: acquisizione “Ambasciatori Palace” di Roma

CARATTERISTICHE DELL'IMPRESA

Il Royal Group è un'impresa familiare in quanto vi è la presenza del titolare e dei membri della sua famiglia, intesa in senso allargato,sia in funzioni direttive che operative.
L'attenta gestione centralizzata e le acquisizioni negli ultimi sessant'anni,con una particolare accelerazione negli ultimi dieci ,rappresentano un importante punto di forza.
Tale scelta può essere definita capital intensive poiché è molto rischiosa e implica un ingente impegno di risorse.
Tuttavia,una catena alberghiera equity consente di controllare in modo diretto l'attività dell' impresa e l'investimento comporta una dotazione più consolidata della stessa.
Il Royal Group presenta le caratteristiche di una media impresa multiunit o "piccola catena" in quanto è costituita da un numero limitato di alberghi che fanno capo a un'unica impresa alberghiera.
Si tratta di una catena alberghiera con unità ubicate in località tra loro distanti.Tale impostazione comporta una politica di comunicazione tutta fondata sul brand e sulla denominazione specifica di ogni albergo.I principali vantaggi delle piccole catene risiedono nella dimensione complessiva dell'impresa,che può consentire,da un lato,l'ottenimento di migliori condizioni d'acquisto con i fornitori,dall'altro,una forma di controllo di tipo familiare.

ORGANIGRAMMA HOTEL ROYAL CONTINENTAL



ROYAL GROUP
hotels & resorts

LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA QUALITA'

Responsabile della Sicurezza e dell'Ambiente

- diffondere le norme legislative e aziendali in materia di prevenzione infortuni, sicurezza impianti, protezione dell'ambiente di lavoro e tutela ecologica dell'ambiente esterno;
- organizzare e realizzare gli audit interni e il controllo del programma di azioni correttive;
- sensibilizzare il personale delle unità operative sulle applicazioni della normativa vigente;
- eseguire periodicamente analisi di sicurezza sugli impianti;
- realizzare interventi per il miglioramento a seguito delle analisi di sicurezza;
- preparare piani di emergenza e verificare il funzionamento;
- aggiornarsi sulla normativa di legge per le materie di propria competenza;
- gestire le relazioni con gli enti esterni incaricati dei controlli;
- coordinare gli addetti alla sicurezza;
- elaborare i piani di intervento per migliorare il livello di sicurezza aziendale.

Responsabile della Qualità

- essere attore e supporto nella progettazione, nell'implementazione, nel monitoraggio e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità
- garantire la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma
- promuovere all'interno dell'organizzazione un'idea di qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo del prodotto
- formare ed informare il personale in merito agli strumenti della qualità che l'organizzazione decide di adottare
- preparare la documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità o collaborare nella sua stesura
- mantenerla, aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta

STANDARD E CERTIFICAZIONI

La sigla **ISO 14000** identifica una serie di standard internazionali relativi alla gestione ambientale delle organizzazioni, stabiliti Organizzazione Internazionale di Standardizzazione (ISO). Forse la più nota di queste norme è la ISO 14001, che stabilisce i requisiti di un *Sistema di Gestione Ambientale*.

Con la sigla **ISO 9000** si identifica una serie di normative e linee sviluppate dall'Organizzazione Internazionale per la normazione (ISO), le quali definiscono i requisiti per la realizzazione, in una organizzazione, di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente.

IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÁ AMBIENTALE

- Il Royal-Continental,hotel leader dell'ospitalità made in Naples,si rende promotore di un iniziativa importante al fine di salvaguardare,proteggere e migliorare l'ambiente.

  Evidenziata dall'azienda la necessità di adattare una politica all'avanguardia a tutela dell'ambiente,si è elaborato un piano ad hoc.

  Il progetto denominato Mr.Royal,ha lo scopo si sensibilizzare l'opinione pubblica,gli stakeholder e soprattutto i lavoratori dipendenti a sua disposizione,con l'obbiettivo finale di ottimizzare e amministrare al meglio il sistema di gestione ambientale(raccolta differenziata,gestione sostenibile delle risorse energetiche ed idriche,sensibilizzazione ambientale).

RISULTATI CONSEGUITI NELL'ULTIMO ANNO

Ecco in breve i risultati raggiunti nel primo anno e alcuni dei fornitori che hanno concorso al raggiungimento di questi :

- **S.I.D.E.A ITALIA:** 100.000 bottiglie da 33 cl in meno, con l'utilizzo di naturizzatori di acqua per i dipendenti.
- **GIOVANNI VARRIALE srl:**480.000 fogli di carta risparmiati con il nuovo sistema di check-in elettronico.Risparmio di 440 toner con l'utilizzo condiviso di stampanti.
- **TOP STORE DISTRIBUTION srl:**7600 flaconi in meno con l'utilizzo di distributori centralizzati e biodegradabili.
- **TOP STORE DISTRIBUTION srl:**annullamento degli imballaggi di detersivi con un moderno sistema di dosaggio .Riduzione dell'80% degli imballaggi di succhi di frutta utilizzando un miscelatore di succhi di frutta concentrati.
- **MOZZARELLA LA MORGESINA:**selezione di fornitori di prodotti alimentari quanto più possibile un ambito regolare.
- **PEDERSOLI GROUP:**accordo commerciale per l'igenizzazione ad alte temperature della biancheria .Tale pratica richiedeva un notevole consumo energetico
- **AMSERVICE DI M.CEPOLA:**razionalizzazione del consumo di elettricità per l'illuminazione

ROYAL GROUP
hotels & resorts

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

- Adotta politiche di pari opportunità;
- Pianifica percorsi di carriera;
- Effettua assunzione disabili;
- Adotta agevolazioni per i dipendenti (mensa aziendale);
- Elabora programmi di formazione continua per lo sviluppo professionale;
- Adotta politiche per lo sviluppo della soddisfazione del personale;
- Dà risalto alla comunicazione interna, (intranet giornalino, bacheca, ecc);
- Elabora programmi di inserimento per neo assunti.

Desidero ricordare tutti coloro che mi hanno aiutato nella stesura del Project Work con suggerimenti, critiche ed osservazioni: a loro va la mia gratitudine.

Ringrazio anzitutto il professor ***Renato Briganti*** per l'opportunità che mi ha concesso partecipando a questo progetto , il **Dott. Gianluca Picone** e il **Direttore Luca Montagna** per avermi fornito i dati e le informazioni necessarie.

VI RINGRAZIO PER LA CORTESE ATTENZIONE