

Politica per la Qualità

Master Group Sport è un'organizzazione che si prefigge di consolidare e di rafforzare la propria posizione in uno scenario nazionale ed internazionale caratterizzato da: esigenze dei Clienti sempre più pressanti.

Ciò significa perseguire con determinazione il pieno raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate che sono i dipendenti, i fornitori, i soci e la collettività.

Le esigenze e le aspettative dei clienti devono essere correttamente comprese e trasmesse all'interno dell'Azienda perché siano recepite ed interiorizzate a tutti i livelli. Ne consegue che lo svolgimento delle attività diventa più efficiente ed efficace nel tempo.

Con tali presupposti, l'organizzazione intende la Qualità come:

- strumento di creazione del patrimonio aziendale e personale;
- strumento per incrementare la redditività;
- elemento di distinzione;
- strumento di gestione;
- strumento per traghettare l'azienda dal livello di qualità a quello dell'eccellenza incrementando e diversificando il business.

Tutti, avendo come obiettivi i requisiti e le aspettative del Cliente/Mercato e quelli cogenti applicabili, devono concentrarsi per ottimizzare, nel tempo, la prestazione globale:

- Utilizzando, sempre le risorse umane necessarie a produrre quanto richiesto nel rispetto delle norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione;
- Sviluppando le attività secondo lo schema logico che consiste nel pianificare, nel mettere in atto, nel verificare, nell'agire per il miglioramento e nel consolidare;
- Seguendo i principi base della qualità e dell'etica nei confronti dei clienti, dei collaboratori, dei dipendenti, dei fornitori e delle altre parti interessate;

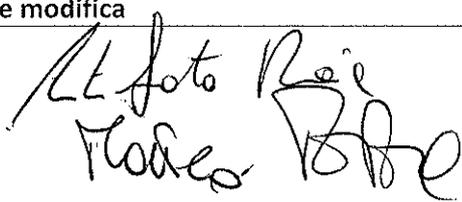
|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021



- Controllando, gestendo e migliorando i processi d'azienda, misurando di continuo le prestazioni rapportandole agli obiettivi prefissati e correggendone eventualmente le deviazioni.

Il miglioramento continuo passa attraverso il riesame annuale del proprio Sistema di Gestione per la Qualità coerente con questa Politica e il Piano Annuale degli obiettivi costituito da appositi indicatori e parametri di misurazione per i singoli processi d'azienda che, interagendo tra di loro, implementano il Sistema di gestione dell'Organizzazione.

Tutto il personale, adeguatamente formato/addestrato, deve ritenersi coinvolto e responsabilmente partecipe per soddisfare i requisiti dei Clienti e delle altre parti interessate. Il Responsabile Qualità e tutti i responsabili di settore s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza tale Politica della qualità a tutti i livelli dell'organizzazione. Le modalità di diffusione della politica della qualità all'interno dell'organizzazione avvengono o per affissione e/o per comunicazione diretta a tutti i dipendenti. Gli stessi devono comprendere la politica della qualità, come si ripercuote su di loro e sul loro ruolo all'interno del Sistema di gestione per la qualità e segnalare tempestivamente ad AQ eventuali difficoltà di applicazione legate a mutate esigenze interne e/o esterne o condizioni di contorno.

Coerentemente con quanto scritto, la qualità non può prescindere da nessuno degli impegni sopra indicati e la mancata soddisfazione, anche di uno solo di essi, è da considerarsi come un parziale insuccesso dell'Organizzazione.

***POLITICA STRATEGICA E DELLA QUALITA'***  
***2021-2023***

|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021

La Direzione di Master Group Sport ha deciso di intraprendere un percorso di revisione aziendale per poter affrontare il mercato di riferimento in maniera sempre più efficace ed efficiente mettendo a disposizione dei propri clienti, oltre al know how aziendale, una struttura organizzativa all'altezza di supportare lo sviluppo che la società vuole perseguire. La missione di Master group Sport è stata definita in modo molto specifico e può essere racchiusa attraverso una serie di punti chiave che definiscono il prodotto / servizio offerto, il mercato in cui ci si vuole confrontare e i mezzi e gli strumenti per farlo.

### Servizi/Prodotti

#### Eventi sportivi e non

I servizi vanno dall'ideazione dell'evento alla gestione di tutte le aree: organizzazione grandi eventi e custom made events.

L'offerta include anche l'organizzazione di grandi eventi televisivi a scopo benefico con importanti fondazioni.

#### Sponsorship management

I servizi garantiscono ai clienti l'ottimizzazione dei contratti di sponsorizzazione grazie a strategie di marketing e consulenza contrattuale.

#### Soluzioni creative

Sviluppo di idee creative per i clienti uniche per ogni evento.

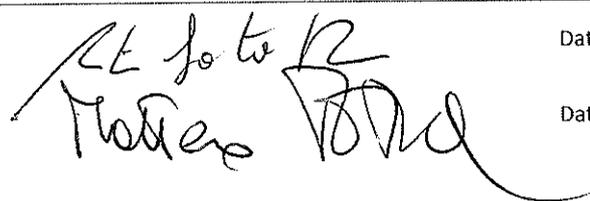
|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021



|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p><b>MASTER GROUP<br/>SPORT</b></p> | <p align="center"><b>PROCEDURA GESTIONALE</b><br/>Sistema di gestione per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015</p> | <p align="center"><b>MOD. 02-08M<br/>Rev. 1</b></p> |
|--|---|---|

### Digital marketing

Sviluppo di attività di digitale marketing innovative specifiche per ogni partner ed evento

### Corporate hospitality & Ticketing

Gestione di corporate hospitality di club di serie A e di grandi eventi presso i principali Stadi e strutture sportive.

Sviluppo di servizi personalizzati di ticketing per i propri clienti.

### Comunicazione, PR e formazione

Definizione di piani di comunicazione, campagne ADV targettizzate, social media management e attività di media relations.

Organizzazione di corsi di alta specializzazione in Comunicazione e Marketing Sportivo.

### Sport educational

Sviluppo di progetti socio educativi in cui lo sport diventa il perfetto collante a livello di integrazione e crescita relazionale.

Supporto alla formazione dei giovani che intendono intraprendere un percorso di carriera nel settore dello sport collaborando con università e scuole di tutta Italia.

### RISORSE UMANE

La società, dopo aver analizzato le attività svolte dal personale, ha definito l'organigramma e ha deciso di rivedere e scrivere con la struttura le singole mansioni. In questo modo si è voluto coinvolgere il personale nella definizione delle condizioni base per la costruzione del "Sistema Qualità" e percorrere con tutti le tappe fondamentali di revisione organizzativa alla luce sia delle norme che della politica di efficienza, contenuta nella missione aziendale.

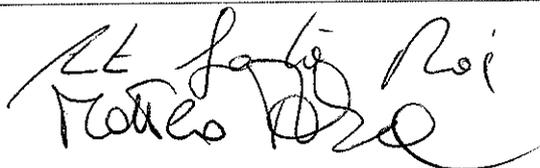
|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021



|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p><b>MASTER GROUP<br/>SPORT</b></p> | <p align="center"><b>PROCEDURA GESTIONALE</b><br/>Sistema di gestione per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015</p> | <p align="center"><b>MOD. 02-08M<br/>Rev. 1</b></p> |
|--|---|---|

In particolare la Direzione si è impegnata per le seguenti attività:

- Predisporre i profili di competenza e capacità per ogni figura, al fine di prevedere opportuni piani di formazione delle risorse aziendali;
- Garantire il corretto presidio delle attività aziendali;
- Gestire il corretto utilizzo delle risorse ottimizzandone le capacità mappando le competenze presenti in azienda;
- Gestire un sistema di controllo dell'impiego delle risorse umane, al fine di monitorare sempre meglio i carichi di lavoro delle singole risorse e la correttezza delle varie attività.

La società ha inoltre inserito in Organigramma la figura del **Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità** per garantire il presidio costante ed organizzato delle attività strategiche per il miglioramento continuo e il raggiungimento della missione aziendale.

Uno dei progetti principali sui quali la società vuole puntare è quello di definire per ogni singolo collaboratore un Profilo Professionale e il conseguente Piano di Formazione, in modo da contribuire con forza alla creazione di un clima aziendale sereno, di continua crescita e soddisfazione a 360°. La formazione per raggiungere le competenze necessarie per lo sviluppo della cultura aziendale nell'ottica di gestire l'azienda in maniera ottimale è un tema fondamentale per il raggiungimento di tutti gli obiettivi che l'azienda si pone.

Questa modalità di gestione diventa uno dei principi fondamentali sulla quale si basa la Politica della Qualità, e sempre nell'ottica della Customer Satisfaction che ne rappresenta l'indicatore principale del miglioramento continuo di Master Group Sport nei confronti dei Clienti.

|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p><b>MASTER GROUP<br/>SPORT</b></p> | <p align="center"><b>PROCEDURA GESTIONALE</b><br/>Sistema di gestione per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015</p> | <p align="center"><b>MOD. 02-08M<br/>Rev. 1</b></p> |
|--|---|---|

Il Management della società ha stabilito che con cadenza annuale verrà somministrato ai clienti un questionario specifico per misurare la loro soddisfazione in termini di:

- Comunicazione
- Garanzie di efficacia/efficienza
- Capacità di gestione e risoluzione delle criticità (Problem Solving)
- Competenze delle risorse impiegate

I risultati ottenuti con tale metodologia saranno uno dei punti di forza delle azioni relative al Riesame della Direzione.

### IMPEGNO DELLA DIREZIONE

A tal proposito la società ha deciso di utilizzare il "Riesame di Direzione" come momento di verifica anche della metodologia di gestione aziendale, attraverso la misurazione di una serie di dati-obiettivo per i processi identificati come prioritari.

Gli obiettivi principali che Master Group Sport si è posta sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi:**
  - incremento del numero dei clienti
  - incremento del fatturato
  - espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato
  
- **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi:**
  - raggiungimento degli obiettivi di budget
  - accordi di partnership con i fornitori
  - piani di formazione della struttura organizzativa

|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021

- analisi e valutazione dei rischi/opportunità per le singole aree aziendali e per i singoli processi quando ritenuto necessario
- massimizzazione del concetto di Leadership, in ogni livello dell'organigramma

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Il Riesame della Direzione viene definito, dalla Direzione stessa, come il momento fondamentale di raccordo tra le attività operative e le attività strategiche, con lo scopo di ottenerne la migliore integrazione al fine di arrivare al massimo della Customer Satisfaction e dell'efficienza aziendale.

Quest'attività direzionale prende avvio dall'analisi degli indicatori definiti come target e passa in rassegna tutte le attività aziendali al fine di mantenere sotto controllo l'intera gestione della società.

Tali processi vengono definiti di supporto solamente perché assistono i processi direttivi in tutti i loro aspetti e fanno in modo che le "esigenze" dei clienti vengano "rispettate" e che i dati di input subiscano la corretta trasformazione per ottenere l'output finale.

La Direzione ha prestato particolare attenzione all'aspetto della gestione aziendale nel suo complesso, per fare in modo di avere un'azienda in grado di perdurare nel tempo e quindi di poter soddisfare sempre e meglio le richieste dei propri clienti; infatti Master Group Sport ha individuato una serie di obiettivi per singolo processo e li ha resi misurabili in maniera oggettiva, definendo nel contempo anche i valori di riferimento che dovranno guidare l'intera struttura aziendale per ottenere il raggiungimento degli stessi e quindi raggiungere lo scopo principale dell'organizzazione di perseguire il miglioramento continuo.

### Obiettivi per Qualità

| Rev | Descrizione modifica | Data       |
|-----|----------------------|------------|
| 1   | Prima emissione      | 23/04/2021 |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

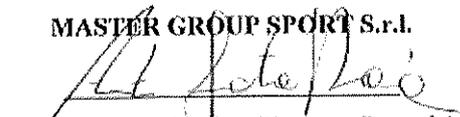
Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021

|  |  |   |
|--|--|---|
| <br><b>MASTER GROUP<br/>SPORT</b> | <p align="center"><b>PROCEDURA GESTIONALE</b><br/>         Sistema di gestione per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015</p> | <p align="center"><b>MOD. 02-08M<br/>Rev. 1</b></p> |
|--|--|---|

In relazione e in seguito a quanto dichiarato nella Politica della Qualità di Master Group Sport, la Direzione aziendale ha definito gli Indicatori Obiettivo ai quali riferirsi nell'attività di miglioramento continuo dei servizi offerti; il dettaglio degli obiettivi identificati viene evidenziato nel modulo Indicatori Aziendali.

La Direzione di Master Group Sport S.r.l.

**MASTER GROUP SPORT S.r.l.**  
  
 (Antonio Santa Maria - Direttore Generale)

|            |                             |             |
|------------|-----------------------------|-------------|
|            |                             |             |
|            |                             |             |
|            |                             |             |
| 1          | Prima emissione             | 23/04/2021  |
| <b>Rev</b> | <b>Descrizione modifica</b> | <b>Data</b> |

Approvato da DIR

Data: 23/04/2021

Verificato da RSGQS

Data: 23/04/2021